สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตเนื้อหา	11
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
ส่วนที่ 2	ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ประกอบด้วย บริการด้านเงินฝาก การโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ บัตรเอ.ที.เอ็ม/วีซ่าอิเล็กตรอน สินเชื่อ และบริการด้านอื่นๆ	22
ส่วนที่ 3	ปัญหาที่พบจากการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนา เชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
ส่วนที่ 4	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	115
	สรุปผลการศึกษา	115
	อภิปรายผล	128
	ข้อค้นพบ	132
	ข้อเสนอแนะ	141
บรรณานุกรม		151
ภาคผนวก		153
	แบบสอบถาม	154
ประวัติผู้เขียน		170

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่เคยมาใช้	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการ	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการ	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการในแต่ละสัปดาห์	21
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	22
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านราคา	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	28

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านบุคลากร	30
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามด้านกระบวนการ	34
18	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านเงินฝาก	36
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	37
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านราคา	39
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	41
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	43
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านบุคลากร	45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	47
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านโอนเงิน จำแนกตามด้านกระบวนการ	49
26	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านโอนเงิน	51
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	52
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านราคา	54
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	56
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	58
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านบุคลากร	60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	62
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ จำแนกตามด้านกระบวนการ	64
34	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ	66
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	67
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านราคา	69
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	71
38	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	73
39	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านบุคลากร	75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
40	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	77
41	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน จำแนกตามด้านกระบวนการ	79
42	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบัตร เอ.ที.เอ็ม./บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน	81
43	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	82
44	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านราคา	84
45	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	86
46	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	88
47	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านบุคลากร	90

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
48	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	92
49	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามด้านกระบวนการ	94
50	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสินเชื่อ	96
51	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	97
52	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านราคา	99
53	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	101
54	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	103
55	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านบุคลากร	105
56	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	107

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
57	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการด้านอื่นๆ จำแนกตามด้านกระบวนการ	109
58	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับความคาดหวังก่อนรับบริการและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านอื่นๆ	111
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	112
60	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านเงินฝาก	133
61	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านการโอนเงิน	135
62	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านการชำระค่าสินค้าและบริการ	136
63	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านบัตรเอ.ที.เอ็ม/บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน	137
64	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านสินเชื่อ	139
65	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาถนนโชตนาเชียงใหม่ ด้านอื่นๆ	140

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved