

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	28
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	41
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผล	97
ข้อค้นพบ	101
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	119
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	129
ประวัติผู้เขียน	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	17
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	20
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	21
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาในการมาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	22
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	23
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	24
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทราบแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการนอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	27
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	34
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	36
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	38
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	39
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	40
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ	41
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	44
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	46
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	48
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	50
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	51
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	52
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	53
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	58
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	63
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	65
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	67
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	70
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	72
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
45	สรุปความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของธนาคารจากความพึงพอใจน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย	102
46	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	105
47	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	106
48	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	109
49	สรุปอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อยในการให้บริการของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตาก	111