

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากร	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ	6
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	7
2.4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	12
2.6 สมมติฐานของการศึกษา	12
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>14</b>
3.1 ขอบเขตเนื้อหา	14
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	15
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
3.7 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	19
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>20</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าธนาคาร	21
ส่วนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน	29
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคาร	40
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ</b>	<b>57</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	62
5.2 อภิปรายผล	62
5.3 ข้อค้นพบ	63
5.4 ข้อเสนอแนะ	66
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>70</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>72</b>
ภาคผนวก ก ข้อมูลธนาคารออมสิน	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	84
ภาคผนวก ค การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	95
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>98</b>

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงขนาดตัวอย่างของแต่ละสาขาในสังกัดเขตบางแคที่ใช้ในการศึกษา	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการบ่อย ที่สุด	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝาก ธนาคาร	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านที่เหนือกว่าธนาคาร อื่น	28
14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพด้านความ สะดวกในการ ให้บริการ	29
15	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพด้านการ ติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์	30
16	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านความสุภาพ เป็นมิตรของผู้ให้บริการ	32
18	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านความ น่าเชื่อถือ	33
19	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านความคงเส้น คงวาในการให้บริการ	34
20	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านการ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	35
21	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านความ ปลอดภัย	36
22	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านความเข้าใจ ลูกค้า	37
23	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามคุณภาพด้านสิ่งที่สามารถ สัมผัสได้	38
24	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามการรับรู้คุณภาพการ บริการของธนาคารออมสิน	39
25	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	40
26	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านราคา	40
27	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านการจัด จำหน่าย	41
28	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	42
29	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาการใช้บริการธนาคารออมสิน	45
33	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามเพศ	47
34	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ	48
35	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	49
36	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพ	50
37	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่	52
39	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการจำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝาก	54
40	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	55
41	สรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการบริการ จำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการ	56
42	แสดงค่าเฉลี่ยสรุปปัญหาเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก 10 ลำดับแรก	65

สารบัญภาพ

รูปที่

1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

หน้า

12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved