

## 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 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่	41
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขา เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และระยะเวลาที่ใช้บริการ	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
สรุปผลการศึกษา	123
อภิปรายผล	151
ข้อค้นพบ	155
ข้อเสนอแนะ	183
บรรณานุกรม	189
ภาคผนวก	191
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	192
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	202
ประวัติผู้เขียน	203

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	17
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว (ติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุดฯ)	18
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการธนาคารมากที่สุด	19
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการธนาคารมากที่สุด	19
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว	20
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว	21
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นในอำเภอเชียงดาวนอกจากธนาคารออมสิน	22
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	23

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	33
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	34
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	36
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	38
21	แสดงสรุปค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	40
22	แสดงจำนวน และร้อยละ ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่	41
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ	43
24	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	46
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	49
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	52
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามอายุ	54
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	58
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	60
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	65
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	71
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	75
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	78
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	82
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	86
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	100

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	104
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	106
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	109
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	112
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	115
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	117
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	119
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	121
51	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของของลูกค้ำที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	157
52	แสดงสรุปปัญหาที่ลูกค้ำพบจากการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	161
53	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอายุ	164
54	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามอาชีพ	169
55	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	177

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับค่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารออมสินสาขาเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ลำดับแรกจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	180



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved