

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	28
ขอบเขตการศึกษา	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	29
การทดสอบเครื่องมือ	30
ระยะเวลาในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร	66
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	96
ข้อค้นพบ	98
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	109
ภาคผนวก 1	110
ภาคผนวก 2	118
ภาคผนวก 3	121
ประวัติผู้เขียน	134

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	33
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	34
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	35
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล	35
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนบุคคล	36
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	37
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	38
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	39
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ (เฉพาะลูกค้าธุรกิจ)	39
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ (เฉพาะลูกค้าธุรกิจ)	40
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดขององค์กร (เฉพาะลูกค้าธุรกิจ)	41
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	42
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	43
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาส่วนใหญ่ ที่มาใช้บริการ	44
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	45
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการ ที่มาใช้บริการ	46
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการ ที่มาใช้บริการ	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทบริการใช้บริการกับความถี่ในการใช้บริการ ของลูกค้าธุรกิจและลูกค้าผู้บริโภค	48
20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	49
21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	50
22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	51
23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	52
24 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	53
25 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	54
26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	55
27 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	56
28 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	57
29 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	58
30 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ธุรกิจที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	60
32 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	61
33 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	62
34 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจและผู้บริโภค จำแนกตามส่วนประสมการตลาด	63
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	64
36 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามเพศ	67
37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามเพศ	68
38 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามอายุ	69
39 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามอายุ	69
40 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา	70
41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามระดับการศึกษา	71
42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามรายได้	72
43 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามรายได้	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส	73
45 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามอาชีพ	75
47 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามอาชีพ	75
48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	76
49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	77
50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าธุรกิจจำแนกตามขนาดขององค์กร	77
51 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการ	78
52 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการ	79
53 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตาม ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ	80
54 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของ ค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตาม ช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	82
56 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	82
57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทของบริการที่มาติดต่อขอใช้บริการ	83
58 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้บริโภค จำแนกตามประเภทของบริการที่มาติดต่อใช้บริการ	85
59 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95

สารบัญภาพ

รูป

หน้า

1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

25



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved