

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 และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตการศึกษา	15
วิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถานที่ที่ใช้ในการทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	18
ระยะเวลาในการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	20
ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อส่วนประสมการตลาด บริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	36
ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า และ ระยะเวลาในการใช้บริการ	45
บทที่ 5	91
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผล	100
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	117
แบบสอบถาม	118
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่โดยเฉลี่ย	24
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้านเงินฝากที่ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด	25
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันใดที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่บ่อยที่สุด	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำนเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	28
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านราคา	30
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	33
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	34
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	35
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	36
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	37
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	38
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	40
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร	42
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	43
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกลุ่มลูกค้า	45
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านราคา จำแนกตามประเภทลูกค้า	47
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า	49
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า	51
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านบุคลากร จำแนกตามประเภทลูกค้า	54
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้า	56
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อต้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทลูกค้า	58
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อต้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	60
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อต้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	63
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อต้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	65
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อต้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	71
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	74
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอ ทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	76
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขา เซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	80
43	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ สูงสุดและต่ำสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป ของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	96
44	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดค้าบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุดและต่ำสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป ของธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า เชียงใหม่	98