

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
สถานที่ในการดำเนินการศึกษา	17
ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ระดับความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	41
ส่วนที่ 4 ความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัด สมุทรสาคร จำแนกตามเพศ และระยะเวลาใช้บริการ	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	112
ข้อค้นพบ	119
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	127
แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	20
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลา ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อเดือน เช่น ติดต่อกำธุรกรรมทางการเงิน ฝาก-ถอน ปรับสมุด โอนเงิน	23
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงวันที่มาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย บ่อยที่สุด	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย บ่อยที่สุด	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนบัญชีเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทย	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารกสิกรไทย	27
14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด	34
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านบุคลากร	36
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านกระบวนการให้บริการ	38
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	39
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านผลิตภัณฑ์	41
22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านราคา	43
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ	44
24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด	46
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านบุคลากร	48
26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ	50
27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
28	สรุประดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัด สมุทรสาคร	53
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	57
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ	59
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	61
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	63
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	65
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	67
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	69
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	71
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	74
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกร ไทย สาขาอ้อมน้อย	76
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกร ไทย สาขาอ้อมน้อย	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	82
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	85
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	87
43 สรุปเปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	100
44 สรุปเปรียบเทียบระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขาอ้อมน้อย	109