

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีและแนวคิด	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
การรายงานผลการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	23
2.1 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม	23
2.2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม)	33
2.3 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา	43
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า	53
3.1 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยรวม	53
3.2 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าสาขานนทรวงพล(นครปฐม)	64
3.3 แสดงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่างสาขา	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผลการศึกษา	95
ข้อค้นพบ	97
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก ก หนังสือตอบรับการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการค้นคว้า	104
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	105
ประวัติผู้เขียน	113

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามวันที่มาใช้บริการมากที่สุด	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของลูกค้าโดยรวมที่เคยใช้บริการ ด้านราคา	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านราคา	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านช่องทางให้บริการ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาด	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านกายภาพ	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	31
20 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ที่เคยใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์	33
22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านผลิตภัณฑ์	34
23 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ที่เคยใช้บริการด้านราคา	35
24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านราคา	36
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านช่องทางให้บริการ	37
26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านการส่งเสริมการตลาด	38
27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	39
28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านกายภาพ	40
29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	41
30 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	42
31 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์	43
32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านผลิตภัณฑ์	44
33 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าต่างสาขาที่เคยใช้บริการ ด้านราคา	45
34 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านราคา	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
35 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านช่องทางให้บริการ	47
36 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านการส่งเสริมการตลาด	48
37 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	49
38 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านกายภาพ	50
39 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	51
40 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่างสาขา ต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	52
41 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	53
42 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	54
43 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	54
44 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	55
45 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า โดยรวม ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	55
46 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า โดยรวม ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร	56
47 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้า โดยรวม ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
60 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้าโดยรวม ในเรื่อง เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว	63
61 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	64
62 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	65
63 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	65
64 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	66
65 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	66
66 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร	67
67 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	67
68 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	68
69 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน	68
70 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าสาขานนทรวงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจให้บริการ	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
71 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการ ตอบปัญหาของพนักงาน	69
72 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่องการทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	70
73 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร	70
74 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร	71
75 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ	71
76 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	72
77 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าสาขา ถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร	72
78 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	73
79 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	73
80 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า สาขาถนนทรงพล (นครปฐม) ในเรื่อง เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว	74
81 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารกับความต้องการ	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
82 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก	76
83 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ	76
84 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านราคาของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมบริการด้านอื่น ๆ	77
85 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง จำนวนเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการลูกค้า	77
86 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง สถานที่จอดรถของธนาคาร	78
87 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านช่องทางให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	78
88 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	79
89 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การกล่าวคำทักทายและขอบคุณของพนักงาน	79
90 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความสุภาพ มีอัธยาศัย ความเอาใจใส่ และความเต็มใจให้บริการ	80
91 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การให้ข้อมูล ข่าวสาร และความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน	80
92 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านพนักงานผู้ให้บริการของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง การทำรายการของพนักงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	81
93 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความสะดวกในการใช้บริการด้านเอกสาร	81



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
94 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง เทคโนโลยีและอุปกรณ์ของธนาคาร	82
95 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง จำนวนเก้าอี้พักคอยรับบริการ	82
96 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	83
97 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านกายภาพของลูกค้าต่างสาขา ในเรื่อง อุณหภูมิและแสงสว่างภายในอาคาร	83
98 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า ต่างสาขา ในเรื่อง จำนวนพนักงานที่ให้บริการ	84
99 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า ต่างสาขา ในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการของธนาคาร	84
100 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการของลูกค้า ต่างสาขา ในเรื่อง เวลาที่รอคอยใช้บริการขณะอยู่ในคิว	85