

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	5
- แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	5
- แนวคิดคุณภาพของการบริการ	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 ขอบเขตเนื้อหา	10
3.3 ขอบเขตประชากร	11
3.4 วิธีการศึกษา	12
3.5 การรวบรวมข้อมูล	12
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.7 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในการใช้บริการ	
ของส่วนเงินตรา ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการ	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	42
5.1 สรุปผลการศึกษา	42
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	46
5.2 ข้อค้นพบ	47
5.4 ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	51
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	52
ประวัติผู้เขียน	58

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ	16
4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
5 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	17
6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน ในธนาคารพาณิชย์	18
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน ในตำแหน่งผู้จัดการศูนย์เงินสด/ แคชเชียร์/ ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน	18
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ธนาคารพาณิชย์	19
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ธนาคารพาณิชย์เฉพาะกิจของรัฐ	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ส่วนเงินตราของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการส่วน กำกับสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ส่วนธุรกิจการธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ส่วนธุรการธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งสำนักงานภาคเหนือ	21
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธุรกรรม ส่งธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทยแห่งสำนักงานภาคเหนือ	22
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธุรกรรม เบิกธนบัตรของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	22
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธุรกรรม ฝากเช็คเข้าบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานภาคเหนือ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ ธุรกรรมขายลดตัวสัญญาใช้เงินของธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงาน ภาคเหนือ	23
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์	24
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	25
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการตอบสนอง	26
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความมั่นใจ	27
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่	28
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ (Tangible)	30
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	32
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	34
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านความมั่นใจ (Assurance)	36
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	38
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการให้บริการ	40