สารบาญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบาญ	ซ
สารบาญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎี	4
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
นิยามศัพท์	8
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	21
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	21
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	25
รายงานผลการศึกษา	26
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	26
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ข้อมูลด้านความพึงพอใจจากการใช้บริการ	32
ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการ	108

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ 122
สรุปผลการศึกษา 122
อภิปรายผลการศึกษา 134
ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ 134

บรรณานุกรม 136

ภาคผนวก 137
แบบสอบถาม 138

ประวัติผู้เขียน 142

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามเพศ	28
2	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพครอบครัว	28
3	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามอายุ	29
4	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา	29
5	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	30
6	แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของผู้ใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ใช้บริการ	30
7	แสดงจำนวนของประเภทบริการที่ใช้จำแนกตามตำแหน่งของผู้ใช้บริการ	31
8	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ	32
9	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร	34
10	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความสามารถของพนักงาน	36
11	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความมีน้ำใจของพนักงาน	38
12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือ	40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความไว้วางใจ	42
14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	44
15	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความปลอดภัย	46
16	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการสร้างบริหารให้เป็นที่รู้จัก	48
17	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ	50
18	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สะดวกในการติดต่อใช้บริการ	52
19	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	54
20	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวก ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	56
21	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสวยงาม ความสะอาดของสถานที่	58
22	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสารสามารถติดต่อได้ง่าย	60
23	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ เพียงพอ ทันสมัยและเข้าใจง่าย	62

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ	64
25	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับWebsite ของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	66
26	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	68
27	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ สามารถชี้แจง ให้ข้อมูล และแนะนำวิธีการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	70
28	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง	72
29	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเต็มใจในการให้บริการ	74
30	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความสุภาพในการให้บริการ	76
31	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ในการให้บริการ	78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสมบูรณ์ครบถ้วนของการบริการ	80
33	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส	82
34	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง	84
35	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการที่ออกจากส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	86
36	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความรวดเร็วต่อการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	88
37	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็วของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	90
38	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	92
39	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการต่างๆ ที่ได้รับมีความสม่ำเสมอ ในคุณภาพของการให้บริการ	94
40	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ	96

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ	98
42	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบ	100
43	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ มีความเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	102
44	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการบริการ	104
45	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำการให้บริการอย่างรวดเร็ว	106
46	แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับปัญหาซึ่งเกิดจากการใช้บริการของส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือของผู้ตอบแบบสอบถาม	108
47	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาความไม่สะอาดของสถานที่ที่ใช้บริการ	110
48	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ	112
49	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาจากการไม่ได้รับข้อมูล คำแนะนำในการรับบริการที่ถูกต้องชัดเจน	114
50	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เอาใจใส่ของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	116

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
51	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาความสามารถของพนักงานส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	118
52	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ และระดับปัญหาการรับบริการล่าช้า	120
53	แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	123
54	สรุประดับความพึงพอใจจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ	124
55	แสดงค่าเฉลี่ยรวม และระดับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ	131
56	สรุประดับปัญหาจากการใช้บริการส่วนธุรกิจการธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำแนกตามตำแหน่งผู้ใช้บริการ	132

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved