

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทกัณฑ์ย่อ	ง
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	3
นิยามศัพท์	4
ทบทวนวรรณกรรม	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
วิธีการศึกษา	7
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	10
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ในด้านการบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และ กระบวนการในการให้บริการ	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ การใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	100
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	119
สรุปผลการศึกษา	119
อภิปรายผล	135
ข้อค้นพบ	137
ข้อเสนอแนะ	146
บรรณานุกรม	149
ภาคผนวก : แบบสอบถาม	150
ประวัติผู้เขียน	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	10
2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	11
3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	11
4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	12
5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	12
6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	13
7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	14
8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ	15
9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ	16
10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในการใช้บริการบ่อยที่สุด	17
11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามของชำร่วยที่สนใจมากที่สุด	18
12 แสดงจำนวนร้อยละที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการ	19
13 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านบริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	20
14 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	22
15 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านสถานที่ของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	23
16 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์ พอร์ต เชียงใหม่	24
17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	25
18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการด้าน ลักษณะทางกายภาพของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	27
19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ ด้านกระบวนการในการใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่	28

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ	29
21	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	30
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	31
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามเพศ	32
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	33
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามอายุ	37
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ	41
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	43
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	47
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ	49

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
34	50
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามสถานภาพ	
35	52
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพ	
36	53
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามสถานภาพ	
37	54
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด จำแนกตามสถานภาพ	
38	55
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ	
39	57
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ	
40	58
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	
41	59
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	
42	61
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	
43	63
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	
44	65
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	
45	67
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	
46	69
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	
47	71
แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามอาชีพ	72
49	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	74
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	76
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	78
52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	80
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	82
54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	84
55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	86
56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
57	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	90
58	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
59	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
60	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	96
61	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการในการใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	98

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
62	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์จำกัด สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	100
63	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	103
64	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	105
65	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	108
66	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	110
67	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	113
68	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	116
69	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีระดับ ความพึงพอใจสูงสุดจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพและ รายได้	140
70	สรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่	145