

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ประวัติธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน)	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขา คอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่	43
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านเงินฝากของธนาคารออมสิน สาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา	50
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	139
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	141
สรุปผลการศึกษา	141
อภิปรายผล	184
ข้อค้นพบ	186
ข้อเสนอแนะ	188
บรรณานุกรม	192
ภาคผนวก	194
แบบสอบถาม	195
ประวัติผู้เขียน	203

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน)	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า โดยเฉลี่ยครั้งต่อเดือน	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า	23
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	24
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านพนักงาน	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	31
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	32
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการจัดจำหน่าย	36
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	37
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านพนักงาน	39
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	40
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	41
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	42
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ	43
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	44
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การจัดจำหน่าย	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	46
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน	47
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	48
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	49
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ	50
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ	52
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	53
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	55
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ	57
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	59
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	60
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอายุ	62
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	65
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	67
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงาน จำแนกตามอายุ	69
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	71
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	72
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	74
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ	76
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา จำแนกตามอาชีพ	78
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	80
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	82
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	84
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	86
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ	90
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามอาชีพ	92
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	94
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	96
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน พนักงาน จำแนกตามอาชีพ	98
60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	100
61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	102
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	104
63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	108
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	110
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	112
66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	114
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน พนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	116

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	118
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	120
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	122
71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	124
72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	126
73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	128
74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน พนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	130
75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	132
76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	134
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ จำแนกตามระดับ การศึกษา	136
78 แสดงระดับความคาดหวังลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	148
79 แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	152
80 แสดงระดับความคาดหวังลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	158

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
81	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	166
82	แสดงระดับความคาดหวังลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	174
83	แสดงระดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	181