

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	6
แนวคิดคุณภาพของการบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ ให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด สาขาย่อย เซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของ ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการศึกษา	73
อภิปรายผล	82
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่ผลการศึกษา	94
ประวัติผู้เขียน	95

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ใช้บริการ	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการ	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่ เคยใช้หรือกำลังใช้	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ	19
12 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
13 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านราคา	21
14 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	22
15 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
16 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการในปัจจัยด้านบุคลากร	24
17 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อการให้บริการในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	28
19	สรุปข้อมูลแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	29
20	แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในแต่ละปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	32
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	34
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	36
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	39
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	41
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	42
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	47
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	49
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	51
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	52
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	53
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	54
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	55
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านการบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	57
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	59
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	61
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	62
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ ในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ในการใช้บริการ	71