

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	21
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก	26
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	38
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก จำแนกตาม เพศ	42
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการศึกษา	51
อภิปรายผล	57
ข้อค้นพบ	59
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
แบบสอบถาม	68

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ประดิษฐ์เขียน 76

Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทย	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลสำคัญที่ ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	20
8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านรูปแบบสาขาที่ใช้ บริการ	21
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประเภทบริการที่ ใช้	22
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านช่องทางการใช้ บริการ	24
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	26
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านกระบวนการ ให้บริการ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากร	30
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านช่องทางการให้บริการ	32
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการส่งเสริมการตลาด	35
16 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	37
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านรูปแบบสาขาที่ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	38
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประเภทบริการที่ใช้ จำแนกตามเพศ	39
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคุ้นเคยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	42
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	44
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	45
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามเพศ	47
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	49