

สารบัญ

| | หน้า |
|--|----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญ | (7) |
| สารบัญตาราง | (9) |
| สารบัญภาพ | (11) |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์ | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| | |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ | 7 |
| แนวคิดทฤษฎีด้านการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจบริการของธนาคาร | 8 |
| ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ | 10 |
| แนวคิดคุณภาพการให้บริการ | 12 |
| ความรู้เกี่ยวกับธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) | 13 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 16 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 19 |
| ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง | 19 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 20 |
| การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ | 21 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 22 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 22 |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 25 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา | 25 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสถิติเชิงอนุมาน | 35 |
| ผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอยเชิงพหุ | 39 |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 41 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 45 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 45 |
| วิธีการดำเนินการวิจัย | 45 |
| สรุปผลการวิจัย | 46 |
| อภิปรายผล | 49 |
| ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย | 51 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป | 52 |
| บรรณานุกรม | 53 |
| ภาคผนวก | 55 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 57 |
| ประวัติผู้วิจัย | 65 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการฝาก- ถอนเงินของธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ | 25 |
| 4.2 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการ | 28 |
| 4.3 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา ค่าธรรมเนียม / อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก | 29 |
| 4.4 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง | 30 |
| 4.5 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด | 31 |
| 4.6 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ | 32 |
| 4.7 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ | 33 |
| 4.8 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการ ในการให้บริการ | 34 |
| 4.9 แสดงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการฝาก - ถอนเงินของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ | 35 |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.10 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ระหว่างเพศที่ แตกต่างกัน | 36 |
| 4.11 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ระหว่างสถานภาพที่ แตกต่างกัน | 36 |
| 4.12 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ระหว่างอายุที่แตกต่างกัน | 37 |
| 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระดับความสำคัญความพึงพอใจของการใช้บริการ ฝาก - ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กับกลุ่มอายุ | 37 |
| 4.14 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ระหว่างอาชีพที่ แตกต่างกัน | 38 |
| 4.15 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงิน ของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ระหว่าง การศึกษาแตกต่างกัน | 38 |
| 4.16 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝาก – ถอนเงินของ ลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ระหว่างรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกัน | 39 |
| 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ฝาก - ถอนเงินของลูกค้าธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดย Multiple Regression Analysis | 40 |
| 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 41 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--------------------------|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |