

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด	10
การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ	13
ประวัติการให้บริการของธนาคารออมสิน	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค	43
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค	46
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค	55
ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	87
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	89
ประวัติผู้วิจัย	95

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามประเภทการใช้บริการ	43
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าจำแนกตาม สินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ธนาคารที่ใช้บริการนอกจากธนาคารออมสิน	44
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการของธนาคารออมสิน	44
4.5	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการของธนาคารออมสินบ่อยที่สุด	45
4.6	แสดงความถี่และค่าร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสิน	45
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ด้านพนักงานและการต้อนรับ	46
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ด้านสถานที่	47
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ด้านระยะเวลาในการบริการ	48
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค ด้านความสะดวกที่ได้รับ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค ด้านพนักงานและการต้อนรับ	50
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค ด้านสถานที่	51
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค ด้านระยะเวลาในการบริการ	53
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค ด้านความสะดวกที่ได้รับ	54
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค จำแนกตามเพศ	55
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค จำแนกตามอายุ	56
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค จำแนกตามระดับการศึกษา	57
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร ออมสินเขตบางแค จำแนกตามอาชีพ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
4.20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามเพศ	62
4.21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามอายุ	63
4.22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามอาชีพ	66
4.24	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการที่เคาน์เตอร์ของธนาคารออมสินเขตบางแค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4