

## สารบัญ

|                                                           | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                      | ข    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                   | ง    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                      | จ    |
| สารบัญ.....                                               | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                          | ช    |
| สารบัญภาพ.....                                            | ฅ    |
| บทที่                                                     |      |
| 1 บทนำ.....                                               | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                       | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                              | 3    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....                 | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                    | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                      | 4    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                     | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 7    |
| ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินทร์ จังหวัดเชียงใหม่..... | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....                   | 10   |
| กลยุทธ์การตลาดบริการ.....                                 | 13   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                | 17   |
| กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                   | 19   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                 | 20   |
| รูปแบบการวิจัย.....                                       | 20   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                              | 20   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                | 20   |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                                              | 22   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                               | 22   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                                           | 27   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                         | 28   |
| ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของธนาคาร<br>กสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินทร์ จังหวัดเชียงใหม่..... | 30   |
| ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....                                                                                  | 37   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                                                 | 70   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                                                   | 70   |
| อภิปรายผล.....                                                                                                        | 79   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                       | 88   |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                       | 89   |
| ประวัติผู้วิจัย.....                                                                                                  | 92   |
| ภาคผนวก.....                                                                                                          | 93   |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....                                                           | 94   |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....                                                                                              | 95   |
| ภาคผนวก ค การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                                   | 100  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                           | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บริการของธนาคารที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และระยะเวลาที่ใช้บริการ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่..... | 28   |
| 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่.....                                                                                | 30   |
| 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อกลยุทธ์การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่....                                                              | 31   |
| 4.4 สรุปความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย กลยุทธ์ย่อย 10 ลำดับแรก.....                                             | 35   |
| 4.5 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....                                     | 37   |
| 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....                                         | 39   |
| 4.7 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....                                    | 40   |
| 4.8 การทดสอบความแตกต่างคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย.....                             | 42   |
| 4.9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้านักการตลาดบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                           | 43   |



## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 44   |
| 4.11 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ บริการด้านผลิตภัณฑ์.....             | 46   |
| 4.12 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ด้านการส่งเสริมการตลาด.....     | 47   |
| 4.13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพนักงาน.....                | 48   |
| 4.14 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกายภาพ.....                | 49   |
| 4.15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการ.....             | 50   |
| 4.16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....         | 51   |
| 4.17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....   | 52   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                          | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.26 การทดสอบความแตกรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา.....                             | 64   |
| 4.27 การทดสอบความแตกรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสถานที่/ช่องทาง<br>การจัดจำหน่าย..... | 65   |
| 4.28 การทดสอบความแตกรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพนักงาน.....                          | 66   |
| 4.29 การทดสอบความแตกรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกายภาพ.....                           | 67   |
| 4.30 การทดสอบความแตกรายคู่ด้วยวิธี LSD ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์<br>ส่วนประสมทางการตลาดบริการของธนาคารกสิกรไทย<br>สาขานนนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านกระบวนการ.....                        | 68   |

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 19 |
|-----------------------------|----|

