

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บริบทของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน).....	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน).....	7
การจัดการของธนาคาร ชนชาติจำกัด (มหาชน)	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	41
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	43
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	47
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
	การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารธนชาติ.....	60
	การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน).....	62
	การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติ.....	66
	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร.....	74
	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติจำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคาร.....	96
	การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน).....	134
	ข้อเสนอแนะการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน).....	170
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	171
	สรุปผลการวิจัย.....	171
	อภิปรายผลการวิจัย.....	173
	ข้อเสนอแนะ.....	186

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	189
ภาคผนวก.....	193
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	199

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การร่วมทุนกับบริษัทอื่น ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกรรมในกลุ่มธนาคาร.....	20
2	แสดงจำนวนพนักงานธนาคารชาติ จำกัด (มหาชน)	21
3	ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน.....	60
4	ค่าความถี่ และร้อยละของพฤติกรรมประเภทเงินฝากธนาคาร.....	61
5	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	63
6	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมความถี่ในการใช้บริการ.....	63
7	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมประเภทของบริการที่ใช้.....	64
8	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	64
9	ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมช่องทางการใช้บริการธนาคาร.....	65
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านรูปแบบการให้บริการ.....	66
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านคุณภาพการให้บริการ.....	67
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านความรวดเร็วในการให้บริการ.....	68
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านความประทับใจในการให้บริการ.....	69
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านค่าธรรมเนียม.....	70
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านการส่งเสริมการตลาด.....	71
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารด้านผลิตภัณฑ์.....	72
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ธนาคารโดยภาพรวม.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาต จำแนกตามเพศ..... 74
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาต จำแนกตามอายุ..... 75
20	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการกับ อายุ..... 76
21	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านประทับใจในการให้บริการ กับอายุ..... 77
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับอายุ..... 78
23	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์ กับอายุ..... 78
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาต จำแนกตามระดับการศึกษา..... 79
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับระดับการศึกษา..... 80
26	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับระดับการศึกษา..... 81
27	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับระดับการศึกษา..... 81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างความรวดเร็วในการให้บริการ กับระดับการศึกษา.....	82
29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียมกับระดับการศึกษา..	82
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับระดับการศึกษา.....	83
31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์ กับระดับการศึกษา.....	83
32	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำแนกตามสถานภาพ	84
33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการกับ สถานภาพ.....	85
34	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพในการให้บริการ กับสถานภาพ.....	86
35	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับสถานภาพ.....	86
36	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับสถานภาพ.....	87
37	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์กับสถานภาพ.....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาต จำแนกตามอาชีพ..... 88
39	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับอาชีพ..... 89
40	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับอาชีพ..... 90
41	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วในการ ให้บริการกับอาชีพ..... 90
42	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการ ให้บริการกับอาชีพ..... 91
43	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียมกับอาชีพ..... 91
44	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับอาชีพ..... 92
45	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์ กับอาชีพ..... 92
46	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 93
47	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาตเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียม กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 95
49	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 96
50	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำแนกตามประเภทเงินฝากธนาคาร..... 97
51	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 98
52	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 99
53	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วการให้บริการ กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 99
54	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 100
55	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียม กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 100
56	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการผลิตภัณฑ์ กับประเภทเงินฝากธนาคาร..... 101
58	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 102
59	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 103
60	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 104
61	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 105
62	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประทับใจในการให้บริการ กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 106
63	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียม กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 107
64	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 188
65	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการผลิตภัณฑ์ กับเหตุผลที่มาใช้บริการ..... 109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
66	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	110
67	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับความถี่ในการใช้บริการ.....	111
68	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับความถี่ในการใช้บริการ.....	112
69	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำแนกตามประเภทของบริการที่ใช้.....	113
70	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับประเภทของบริการที่ใช้.....	114
71	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับประเภทของบริการที่ใช้.....	115
72	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับประเภทของบริการที่ใช้.....	116
73	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับประเภทของบริการที่ใช้.....	117
74	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	118
75	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารธนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
76 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	120
77 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	121
78 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	122
79 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียม กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	123
80 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	124
81 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์ กับระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร.....	125
82 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติ จำแนกตามช่องทางการใช้บริการธนาคาร.....	126
83 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านรูปแบบการให้บริการ กับช่องทางการใช้บริการธนาคาร.....	127
84 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านคุณภาพการให้บริการ กับช่องทางการใช้บริการธนาคาร.....	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
85 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านความรวดเร็วในการให้บริการ กับช่องทางการให้บริการธนาคาร.....	129
86 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านความประทับใจในการให้บริการ กับช่องทางการให้บริการธนาคาร.....	130
87 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านค่าธรรมเนียม กับช่องทางการให้บริการธนาคาร.....	131
88 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมการตลาด กับช่องทางการให้บริการธนาคาร.....	132
89 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารชนชาติเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านผลิตภัณฑ์ กับช่องทางการให้บริการธนาคาร.....	133
90 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการประเภทเงินฝากธนาคาร.....	134
91 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	135
92 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ.....	136
93 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการประเภทบริการที่ใช้.....	137
94 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	138
95 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการช่องทางการให้บริการธนาคาร	139
96 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการประเภทเงินฝากธนาคาร.....	140
97 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	141
98 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ.....	142
99 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการประเภทบริการที่ใช้.....	143
100 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	144
101 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการช่องทางการให้บริการธนาคาร	145

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
102	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการประเภท เงินฝากธนาคาร..... 146
103	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ..... 147
104	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ..... 148
105	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้..... 149
106	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร..... 150
107	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ ช่องทางการใช้บริการธนาคาร..... 151
108	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทเงินฝากธนาคาร..... 152
109	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ..... 153
110	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ..... 154
111	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้..... 155
112	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร..... 156
113	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ช่องทางการใช้บริการธนาคาร..... 157
114	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทเงินฝากธนาคาร..... 158

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
115	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ..... 159
116	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการความถี่ในการใช้ บริการ..... 160
117	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้..... 161
118	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร..... 162
119	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ช่องทางการใช้บริการธนาคาร..... 163
120	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร..... 164
121	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ..... 165
122	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ..... 166
123	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ใช้..... 167
124	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร..... 168
125	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ ช่องทางการใช้บริการธนาคาร..... 169
126	ข้อเสนอแนะการให้บริการของธนาคารชนชาติ จำกัด..... 170

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3