

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	6
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	6
2.1.2 แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	7
2.1.3 ทฤษฎีแรงจูงใจ	8
2.1.4 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับของ Maslow	9
2.1.5 ทฤษฎีอุปสงค์	11
2.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การรวบรวมข้อมูล	33
3.2 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการให้บริการของธนาคารกรุงไทย	46
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงไทย	47
4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสถานที่ประกอบการของธนาคารกรุงไทย	49
4.5 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิสติก	50
4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุป	59
5.2 ข้อเสนอแนะ	61
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	62
เอกสารอ้างอิง	63
ภาคผนวก	66
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ โดยจำแนกตามเพศ	41
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามช่วงอายุ	42
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา	43
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามอาชีพ	43
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามระดับรายได้	44
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	45
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้ผลิตภัณฑ์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ	45
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ	46
4.9 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขอธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ	48
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการด้านสถานประกอบการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ	49
4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลอง โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	55
4.12 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลอง โดยวิธี Marginal effects	56
4.13 แสดงระดับของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	57

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow)	8
2.2 แสดงแบบพฤติกรรมกรซื้อ (ผู้บริโภค) Model of buyer (consumer) behavior	11
2.3 แสดงขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อ	14



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved