

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	5
2.1.1 ความพึงพอใจ	5
2.1.2 ทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน	7
2.1.3 ทฤษฎีอุปสงค์	18
2.1.4 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค กับกระบวนการตัดสินใจซื้อ	19
2.1.5 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น	22
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
3.1 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการวิจัย	34
3.1.1 ขอบเขตการศึกษา	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	34
3.1.3 ข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัย	34
3.1.4 วิธีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ	43
4.3 ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ	45
4.4 ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท (Logit Model)	46
4.5 ปัญหาในการให้บริการของธนาคารในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	52
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
5.1.2 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ	53
5.1.3 การศึกษาความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ	53
5.1.4 การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาท่าแพ จังหวัดเชียงใหม่	54
5.1.5 การศึกษาวิเคราะห์ระดับปัญหาในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	54
5.2 ข้อเสนอแนะ	55
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	56
เอกสารอ้างอิง	57
ภาคผนวก	61
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.4 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.5 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.6 สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้อยู่	42
4.8 แสดงความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ	43
4.9 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาท่าแพ	45
4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates	46
4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effects	47
4.12 ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร	50

## สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	7
2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	12
2.3 แสดงรูปแบบพฤติกรรมกรซื้อ(ผู้บริโภค)	20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved