

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	4
2.2 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
2.3 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2.4 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
2.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	14
3.2 ขอบเขตประชากร	14
3.3 ขนาดตัวอย่าง	14
3.4 การสุ่มตัวอย่าง	14
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต และครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	38
4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต และครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.7 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบ ครัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการเงินฝาก ประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม	128
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	175
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	195
5.3 ข้อค้นพบ	197
5.4 ข้อเสนอแนะ	201
บรรณานุกรม	209
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	212
ข้อมูลเกี่ยวกับเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	221
ประวัติผู้เขียน	223

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	22
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	22
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	23
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	24
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	25
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนกรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่มีอยู่	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	26
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลากรมธรรม์	27
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการส่งเงินฝาก	27
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	28
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	29
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวที่ได้รับ	30
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	33

- 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการ 34
ตลาดที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบ
แบบสอบถาม
- 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานและการ 35
บริการที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบ
แบบสอบถาม
- 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผล 36
ต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 21 ตารางสรุปแสดงระดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 37
ที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบ
สอบถาม
- 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 38
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 39
ปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 40
ปัจจัยด้านสถานที่ในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 41
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต
และครอบครัว
- 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 42
ปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต
และครอบครัว
- 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ 43
ปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว
- 28 ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย 44
ส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและ
ครอบครัว
- 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ 45
เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนและจำนวนกรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	61
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและวงเงิน สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	62
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและวงเงิน สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	63
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและวงเงิน สงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	64
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา และวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	65
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนและวงเงินสงเคราะห์ชีวิตรวมทั้งสิ้น	66
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระยะเวลา กรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	67
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระยะเวลา กรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	68
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและระยะ เวลากรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	69
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา และระยะเวลากรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	70
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนและระยะเวลากรมธรรม์เงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	71
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและบุคคลที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	72
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและบุคคลที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	73
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิต	74
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	75

120	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานและการบริการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	163
121	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามเพศ	165
122	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอายุ	166
123	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามอาชีพ	168
124	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามการศึกษา	170
125	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	172
126	แสดงการให้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวที่พบมากที่สุด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	180
127	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	183
128	แสดงความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีผลในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัว จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	189
129	แสดงความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	199
130	แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากประเภทสбереกซ์ชีวิตและครอบครัวจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	200

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	แสดงแบบพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างง่ายหรือ S-R Theory	6
2.2	แสดงรายละเอียดแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior)	8

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University