

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตประชากร จำนวนตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	11
ขอบเขตเนื้อหา	11
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน เงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัด สมุทรสาคร	26
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก ของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการ	
ธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผลการศึกษา	111
ข้อค้นพบ	113
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	118
ประวัติผู้เขียน	126

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกประเภทเงินฝาก ที่ใช้บริการ	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการฝากเงิน	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ฝาก-ถอน ในแต่ละเดือน	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ ในปัจจุบัน	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ การใช้บริการ	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ได้รับ คำแนะนำให้ใช้บริการ	22
14	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับอาชีพ	23
15	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศกับประเภท เงินฝาก	24
16	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพกับประเภท เงินฝาก	25
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกปัจจัยด้านราคา	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	32
24	แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่	
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	51
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	55
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	57
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	59
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่	
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	66
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	67
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	69
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	73
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	75
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	77
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	78
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	80
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	82
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่	
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	86
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	88
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	90
60 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	92
61 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	93
62 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	94
63 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	95
64 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	96
65 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	97
66 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	98
67 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	99