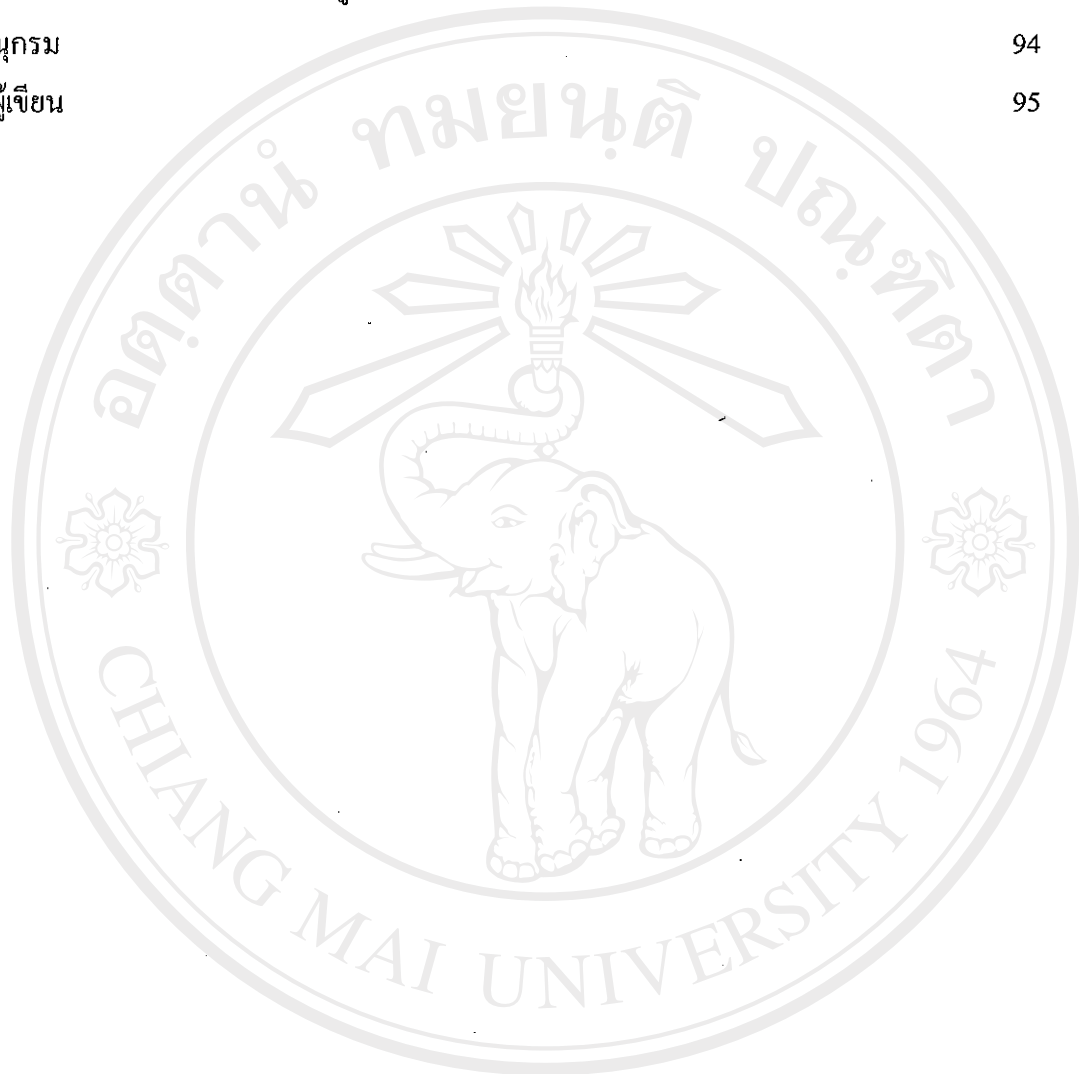


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	15
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	15
3.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	18
3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	20
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	27
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์	31
4.4 ปัญหาในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	51
4.5 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	63

บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการศึกษา	77
5.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา	91
บรรณานุกรม	94
ประวัติผู้เขียน	95



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงเงินฝากและเงินให้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ	2
1.2 แสดงจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3
1.3 แสดงปริมาณเงินฝาก และเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่	3
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป	22
4.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ประกอบการ	24
4.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	26
4.4 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	28
4.5 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ	29
4.6 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	30
4.7 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบริการ	33
4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	35
4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่	37
4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา	39
4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย	41
4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	43
4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	47
4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	48
4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสังคม	49
4.16 ภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์	50
4.17 ปัญหาด้านการบริการ	52
4.18 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	53
4.19 ปัญหาด้านสถานที่	54
4.20 ปัญหาด้านราคา	56
4.21 ปัญหาด้านความมั่นคง ปลอดภัย	57
4.22 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	58

4.23	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	60
4.24	ปัญหาด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	61
4.25	ปัญหาด้านสังคม	62
4.26	ข้อเสนอแนะด้านการบริการ	64
4.27	ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	65
4.28	ข้อเสนอแนะด้านสถานที่	67
4.29	ข้อเสนอแนะด้านราคา	68
4.30	ข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงปลอดภัย	69
4.31	ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาด	72
4.32	ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์	73
4.33	ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้	74
4.34	ข้อเสนอแนะด้านสังคม	75
5.1	สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาครพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	80
5.2	สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาครพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ	81
5.3	สรุปผลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นาครพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	82
5.4	สรุปผลปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	84
5.5	สรุปผลปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ	85
5.6	สรุปผลปัญหาการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	86
5.7	สรุปผลข้อเสนอแนะการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	88
5.8	สรุปผลข้อเสนอแนะการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มผู้ประกอบการ	89
5.9	สรุปผลข้อเสนอแนะการให้บริการธนาคารพาณิชย์ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	90