

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	7
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
กรอบแนวคิดทางทฤษฎี	
ทฤษฎีการออมและการลงทุน	8
ทฤษฎีการบริโภคแบบช่วงอายุขัย	10
ทฤษฎีความต้องการถือเงิน	11
แนวคิดการบริหารการตลาด	13
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	18
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	19
นิยามศัพท์	21

บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	33
ปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการ	48
ข้อเสนอแนะบริการด้านต่าง ๆ	51
การทดสอบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อข้อเสนอแนะบริการ	
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	74
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	76
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	76
เอกสารอ้างอิง	77
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงส่วนแบ่งตลาดเงินฝากธนาคารธนชาติ ณ 31 ธันวาคม 2548	5
1.2 แสดงปริมาณเงินฝากของธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตต่อธนาคาร ธนชาติเชียงใหม่และธนาคารพาณิชย์เชียงใหม่ในปี 2547-2549	6
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	22
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	23
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	23
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	24
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	25
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการออมต่อเดือน	25
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ผู้ตอบ แบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด นอกจากสาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	26
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	27
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการเปิดบัญชี ทำบัตรเอทีเอ็ม กับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	27
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้ฝาก – ถอน กับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	28
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการชำระค่าวงครยยนต์ กับ ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	29
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการซื้อตราสารทางการเงิน กับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	29
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการซื้อกองทุนร่วมกับ ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	30
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ โอนเงินต่างธนาคารกับ ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	31

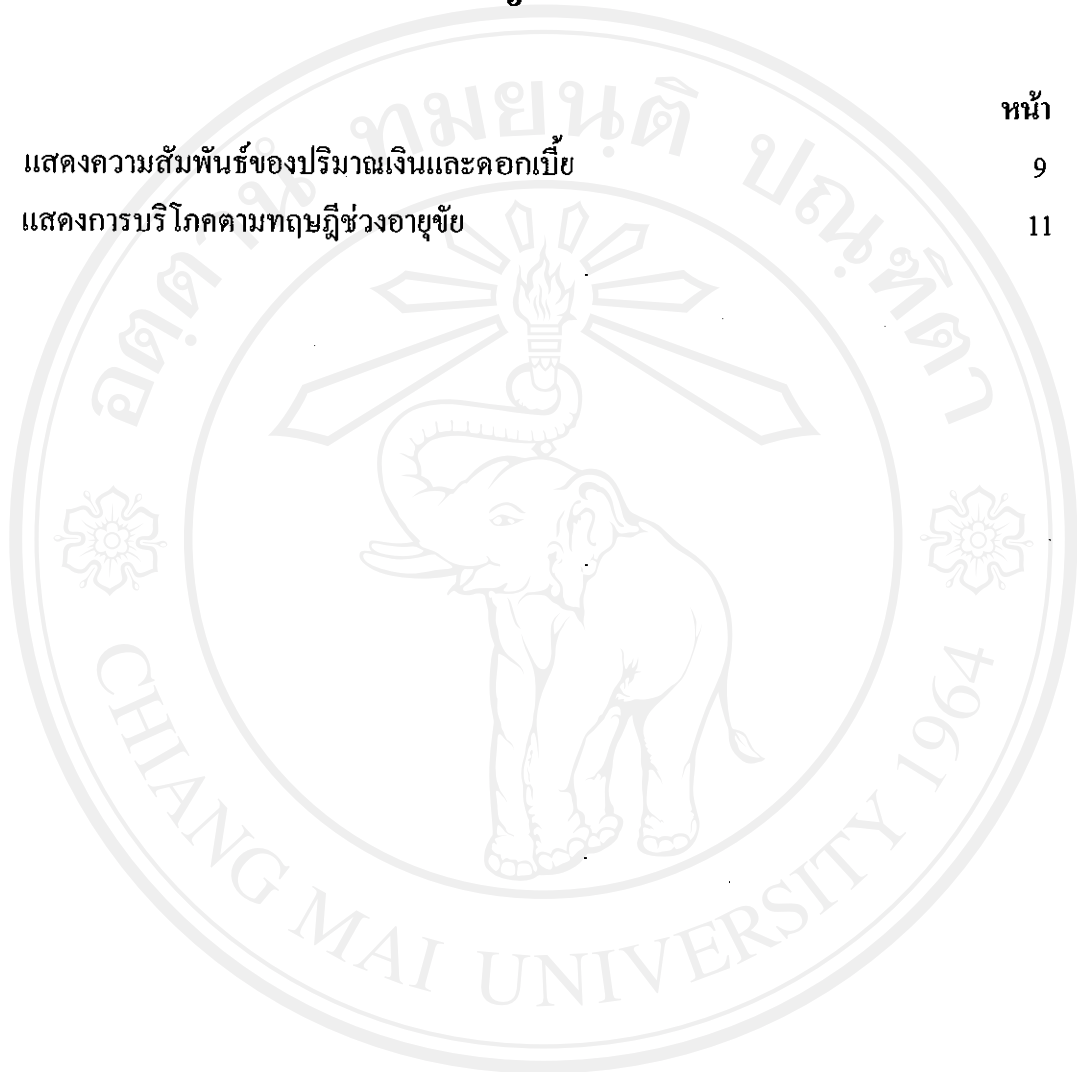
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการชำระบัตรเครดิตกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	31
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามบริการด้านเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	32
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	33
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	35
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	37
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านราคา การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	39
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านความมั่นคง ปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	41
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยแอร์พอร์ตเชียงใหม่	43
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถามกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยแอร์พอร์ตเชียงใหม่	45
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม กับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	47

4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	48
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา การส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	49
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	49
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	55
4.30	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริการธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	51
4.31	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสถานที่ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	52
4.32	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านราคา เช่น ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมบริการธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	53
4.33	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	53
4.34	แสดงข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	54
4.35	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านบริการ จำแนกตามเพศ	55
4.36	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	56
4.37	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามเพศ	56
4.38	แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	57

- 4.53 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา 69
- 4.54 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา 69
- 4.55 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านบริการ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 70
- 4.56 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 71
- 4.57 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 71
- 4.58 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนก รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 72
- 4.59 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาติ
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ จำแนกตาม
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 73

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	แสดงความสัมพันธ์ของปริมาณเงินและดอกเบี้ย	9
2.2	แสดงการบริโภคตามทฤษฎีช่วงอายุขัย	11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved