

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	10
1.4 ขอบเขตการศึกษา	10
1.5 นิยามศัพท์	11
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	12
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	10
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	14
2.1.3 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของตลาดบริการ (8Ps)	17
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	18
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	25
3.4 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	26

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	32
4.2.1 บัญชีเงินฝากที่ใช้บริการ	32
4.2.2 ประเภทของเงินฝากที่ใช้บริการ	34
4.2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	37
4.2.4 ความถี่ในการใช้บริการ	37
4.2.5 ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ	38
4.2.6 จำนวนเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้ง	39
4.2.7 เหตุผลในการใช้บริการ	40
4.2.8 ช่องทางการทำธุรกรรม	40
4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	41
4.3.1 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	41
4.3.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	42
4.3.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.3.4 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริการและคุณภาพ	44
4.3.5 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	45
4.3.6 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้	46
4.3.7 ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ	47
4.3.8 ความพึงพอใจด้านราคา	48
4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	50
4.4.1 เพศ	50
4.4.2 อายุ	53
4.4.3 สถานภาพการสมรส	56
4.4.4 ระดับการศึกษา	58
4.4.5 อาชีพ	61
4.4.6 รายได้ต่อเดือน	64
4.5 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบจากการใช้บริการด้านเงินฝาก	67

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ		
5.1 สรุป		69
1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	69	
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง	69	
3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	70	
4. ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบจากการใช้บริการด้านเงินฝาก	70	
5.2 ข้อเสนอแนะ		71
1. ด้านเงินฝาก	71	
2. ด้านสถานที่	72	
เอกสารอ้างอิง		74
ภาคผนวก		75
ประวัติผู้เขียน		83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	มูลค่าทรัพย์สินของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ.2548-2552	3
1.2	มูลค่าหนี้สินของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ.2548-2552	4
1.3	ยอดเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ.2548-2552	5
1.4	จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย 10 อันดับแรก ปี พ.ศ.2548-2552	6
1.5	จำนวนธนาคารพาณิชย์ที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่	7
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.2	บัญชีเงินฝากที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ	33
4.3	ประเภทเงินฝากที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการ	35
4.4	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	37
4.5	ความถี่ในการใช้บริการในช่วงเวลา 1 เดือน	38
4.6	ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ	38
4.7	จำนวนเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้ง	39
4.8	เหตุผลที่มาใช้บริการ	40
4.9	ช่องทางการทำธุรกรรมที่นิยม	40
4.10	ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	41
4.11	ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	42
4.12	ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.13	ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการบริการและคุณภาพ	44
4.14	ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	45
4.15	ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้	46
4.16	ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ	47
4.17	ความพึงพอใจด้านราคา	48
4.18	ภาพรวมของความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	49
4.19	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	52
4.20	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	55
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	57

4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	60
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	63
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	66
4.25 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างประสบจากการใช้บริการด้านเงินฝาก	68



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved