

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าใน การใช้บัตรออมสินวิซ่า เดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	32
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าใน การใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการศึกษา	110
อภิปรายผล	123
ข้อค้นพบ	128
ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก	147
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	148
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาต	156
ประวัติผู้เขียน	157

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	11
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเป็นลูกค้าของธนาคารออมสิน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการของธนาคารออมสินที่ใช้ นอกจกจากบัตรออมสินวีซ่าเดบิต	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการบัตรออมสินวีซ่าเดบิต ธนาคารออมสิน	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	22
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวีซ่าเดบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้ บัตรออมสินวิชาเคบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้ บัตรออมสินวิชาเคบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านบุคลากร/พนักงาน	27
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้ บัตรออมสินวิชาเคบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้ บัตรออมสินวิชาเคบิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	30
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรออมสินวิชา เคบิตของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ	31
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ พบ	32
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	35
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามเพศ	37
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามเพศ	39
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	40
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามเพศ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	43
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	45
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	46
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามช่วงอายุ	47
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามช่วงอายุ	49
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามช่วงอายุ	51
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามช่วงอายุ	53
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามช่วงอายุ	54
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงอายุ	56
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ	57
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลในการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามช่วงอายุ	59
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามระดับการศึกษา	63
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	65
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	67
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	69
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	73
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	77
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามอาชีพ	80
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ	82
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	84
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามอาชีพ	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	88
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	90
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	92
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	94
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	96
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	98
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร/พนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	104
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
60	ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อ ลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จำแนกตามเพศ	130
61	ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อ ลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จำแนกตามช่วงอายุ	131
62	ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อ ลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จำแนกตามระดับการศึกษา	133
63	ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อ ลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จำแนกตามอาชีพ	135
64	ค่าเฉลี่ยแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อ ลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	138
65	สรุประดับความสำคัญที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บัตรออมสินวิซ่าเดบิต จากมากไปหาน้อย	140
66	แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรวิซ่าเดบิตจาก ปัญหามากไปหาปัญหาน้อย	143