

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า ในการเลือกใช้บริการบีเฟสส์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมืองเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการบีเฟสส์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	38
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้า ในการเลือกใช้บริการบีเฟสส์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	145
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม	158
ประวัติผู้เขียน	159

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบ บริการบัตรเครดิตพีเอสทีของธนาคารกรุงเทพ	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพและธนาคารอื่นๆ	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีเบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็มเฉลี่ยต่อครั้ง	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ใช้บัตร บัตรเครดิตทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีธนาคารกรุงเทพทำรายการที่ตู้เอทีเอ็มธนาคารกรุงเทพ	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บัตรเครดิตพีเอสที ของธนาคารกรุงเทพ	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	24
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	27
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรเครดิต พีเอสทีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปี เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปี เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	33
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปี เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	35
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการใช้บัตรปี เฟิสต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	37
20	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	38
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	39
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	41
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	43
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	45
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	47
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	49
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาที่พบในการใช้บัตรปีเฟิสต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	53
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	55
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	56
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	58
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	59
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	60
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	62
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	63
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	66
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	68
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	71
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามอาชีพ	73
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	78
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	91
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	93
49 สรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มากไปหาน้อย	118
50 สรุประดับปัญหาของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มากไปหาน้อย	121
51 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	125
52 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีบีเฟิสต์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการบีไฟสตร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	132

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved