

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.3 วิธีการศึกษา	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24
4.2 พฤติกรรมการการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและ ครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	27
4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	59
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	63
แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 มูลค่าเบี้ยประกันของเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ปี 2549 – 2553	2
1.2 เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินภาค 8 ณ 31 ธันวาคม 2553	3
3.1 จำนวนลูกค้าผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคาร ออมสินปี 2553 (ธนาคารออมสินภาค 8)	19
4.1 ร้อยละทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	27
4.3 จำนวนและร้อยละของวงเงินสงเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่	28
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับระยะเวลาของกรมธรรม์เงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่	29
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับอัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและ ครอบครัวในจังหวัดเชียงใหม่	29
4.6 จำนวนและร้อยละของบุคคลที่เป็นผู้แนะนำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ ด้านเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	30
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	31
4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	32
4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	34
4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

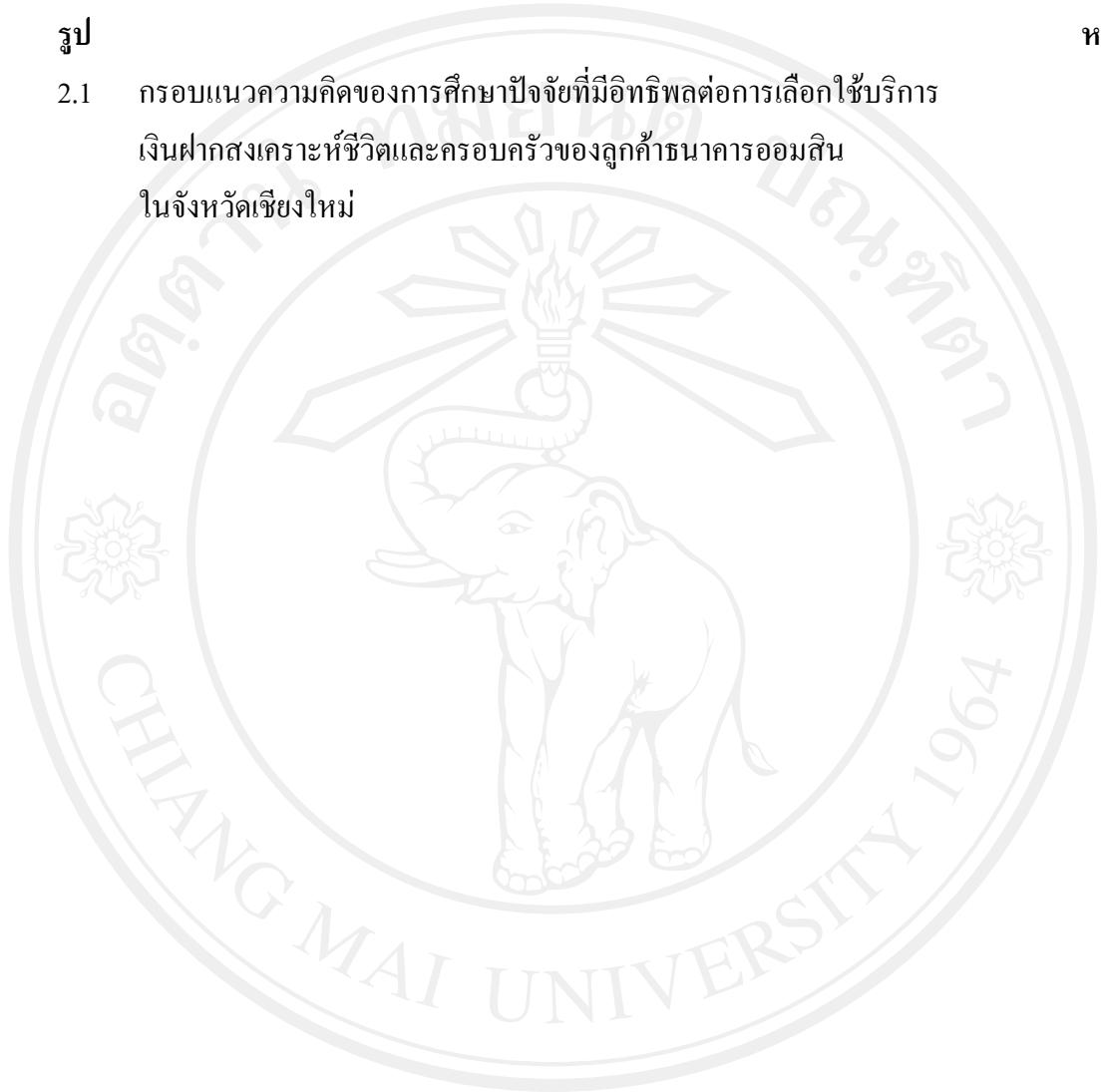
ตาราง	หน้า
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	38
4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการกำหนดวงเงินสงเคราะห์ของ กรรมธรรม์เงิน ฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	42
4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการกำหนดวงเงินสงเคราะห์ของ กรรมธรรม์เงิน ฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
4.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการกำหนดอัตราส่งเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	45
4.16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการกำหนดอัตราส่งเงินฝากสงเคราะห์ ชีวิตและครอบครัว ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
4.17 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่	47
4.18 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่	48
4.19 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ผู้ให้บริการ ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	49
4.20 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของผู้ให้บริการธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	50
4.22 ลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	51
4.23 ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	52
4.24 ระดับความพึงพอใจด้านราคา ของผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	52
4.25 ระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	53
4.26 ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	54
4.27 ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการของผู้ให้บริการเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่	54

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1	16
กรอบแนวความคิดของการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดเชียงใหม่	



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved