

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 กรอบความคิดทางทฤษฎี	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา	10
2.4 นิยามศัพท์	10
2.5 กลุ่มตัวอย่าง	11
2.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.1 ข้อมูลทั่วไป	12
3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	18
3.3 ปัญหาในการใช้บริการ	46
บทที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม	53
ประวัติผู้เขียน	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศและธนาคาร ที่มาใช้บริการ	13
1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุและธนาคาร ที่มาใช้บริการ	14
1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพและธนาคาร ที่มาใช้บริการ	15
1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษาและ ธนาคารที่มาใช้บริการ	16
1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ได้รับและธนาคารที่มาใช้บริการ	17
2.1 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับอัตราดอกเบี้ยสูง	18
2.2 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการด้านเงินฝาก	19
2.3 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อการใช้ บริการด้านเงินฝาก	21
2.4 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความมั่นคงของธนาคาร	22
2.5 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการบริการด้วยเทคโนโลยี ที่ทันสมัย	23
2.6 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความปลอดภัยในการเก็บเงิน	24
2.7 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความสะดวกในการที่จะจ่าย ชำระเงิน	25
2.8 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการเดินทางไปมาสะดวก	26
2.9 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการ โฆษณา/ประชาสัมพันธ์	27
2.10 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร	28
2.11 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความเร็วในการให้บริการ	29
2.12 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ	30
2.13 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความรู้ความชำนาญในการทำงาน	31

ตารางที่	หน้า
2.14 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการให้คำแนะนำด้านเงินฝาก	32
2.15 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการรู้จักพนักงาน	33
2.16 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีพนักงานมาให้บริการถึงบ้าน	34
2.17 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	35
2.18 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีจำนวนช่องน้อยเกินไป	36
2.19 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการมีทางเดินไม่สะดวก	37
2.20 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับบริเวณเคาน์เตอร์แคบเกินไปไม่สะดวก ในการตรวจนับเงิน เช่นชื่อ	38
2.21 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับการไม่มีอุปกรณ์ในการเขียนให้บริการ	39
2.22 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับความกว้างขวาง สะอาดเรียบร้อย	40
2.23 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับป้ายบอกตำแหน่งของจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน	41
2.24 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับที่นั่งรอ	42
2.25 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเคาน์เตอร์สำหรับใส่ เอกสาร การฝาก/ถอนเงิน	43
2.26 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเคาน์เตอร์ที่ให้บริการรับฝากเงิน	44
2.27 แสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับสถานที่กว้างขวางง่ายต่อการเข้าออก	45
3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านสถานที่	46
3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน ของธนาคาร	47
3.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการบริการ ของธนาคาร	48