

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	6
ทฤษฎีและแนวคิด	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	16
การทบทวนวรรณกรรม	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ประชากรและการคัดเลือกตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผล	117
ข้อค้นพบ	121
ข้อเสนอแนะ	124
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	127
แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน	138

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามธนาคารพาณิชย์ที่ใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามธนาคารพาณิชย์และระยะเวลาการให้บริการเงินฝากของธนาคารพาณิชย์	27
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา	28
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุการเปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา	29
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทบัญชีเงินฝากและจำนวนบัญชีที่มีอยู่	30
7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการเสริมนอกเหนือจากการฝากเงินปกติ	31
8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์	32
9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ายกุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อที่ได้รับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์	33
10 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้า ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านขบวนการให้บริการ และด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	34
11 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	36
12 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	38

ตาราง	หน้า
13 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	39
14 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	41
15 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	43
16 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	45
17 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก	47
18 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสินค้า ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านขบวนการให้บริการ ของธนาคารพาณิชย์	48
19 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสินค้าของธนาคารพาณิชย์	49
20 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านราคาของธนาคารพาณิชย์	50
21 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารพาณิชย์	51
22 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์	52
23 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์	53
24 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านขบวนการให้บริการของธนาคารพาณิชย์	54
25 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	55
26 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	55
27 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	56
28 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	56
29 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	57

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของครอบครัว	58
31 แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการในปัจจุบัน จำแนกตามระดับการศึกษา	59
32 แสดงรายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการในปัจจุบัน จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	61
33 แสดงจำนวนครั้งที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา จำแนกตามระดับการศึกษา	63
34 แสดงจำนวนครั้งที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	64
35 แสดงสาเหตุที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา จำแนกตามระดับการศึกษา	65
36 แสดงสาเหตุที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเปลี่ยนธนาคารในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	67
37 แสดงประเภทบัญชีเงินฝากที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีอยู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
38 แสดงประเภทบัญชีเงินฝากที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีอยู่ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	70
39 แสดงการใช้บริการเสริมนอกเหนือจากการฝากเงินปกติของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	71
40 แสดงการใช้บริการเสริมนอกเหนือจากการฝากเงินปกติของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	73
41 แสดงความถี่ที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
42 แสดงความถี่ที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	76
43 แสดงประเภทของสื่อที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	77

ตาราง	หน้า	
44	แสดงประเภทของสื่อที่ถูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ได้รับทราบข้อมูลการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	78
45	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	79
46	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสินค้าที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	80
47	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	81
48	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	82
49	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	83
50	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	84
51	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคใน การเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	85
52	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคใน การเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	86
53	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	87
54	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	88
55	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคใน การเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	89
56	แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคใน การเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	90

ตาราง	หน้า
57 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามระดับการศึกษา	91
58 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านเงินฝาก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	92
59 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสินค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	93
60 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสินค้าของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	94
61 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยราคาของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	95
62 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยราคาของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	96
63 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	97
64 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	98
65 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	99
66 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	100
67 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	101
68 แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	102

ตาราง		หน้า
69	แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านขบวนการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา	103
70	แสดงระดับของปัญหาต่อปัจจัยด้านขบวนการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	104