

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิด	3
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
3.1 วิธีการศึกษา	8
3.2 ขอบเขตการศึกษา	8
3.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
3.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	15
4.2 ส่วนที่ 2 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	21
4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	45

4.3 ส่วนที่ 4 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	56
4.4 ส่วนที่ 5 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ	75
4.6 ส่วนที่ 6 ปัญหาในการระดมเงินฝากประเภทสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง	94
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	105
5.1 สรุปผลการศึกษา	105
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	116
5.3 ข้อค้นพบ	118
5.4 ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	129
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ข เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	141
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่ง	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามปีที่ได้รับการอบรม เกี่ยวกับธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนลูกค้าเงินฝากสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ที่พนักงานหาได้ (โดยประมาณ)	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเหตุผลในการหาเงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายใน	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านผลิตภัณฑ์ (เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต)	26
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านราคา	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านสถานที่	30
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านการส่งเสริมการตลาด	32
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านพนักงานและการบริการ	34
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม	36

	ปัญหาด้านการตลาดภายนอก ด้านกระบวนการ	
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดภายนอก โดยสรุป	38
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน จำแนกตาม ปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย	40
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายใน จำแนกตามเพศ	45
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตภัณฑ์) จำแนกตามเพศ	47
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตราคา) จำแนกตามเพศ	48
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านสถานที่) จำแนกตามเพศ	49
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด) จำแนกตามเพศ	50
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านพนักงานและการบริการ) จำแนกตามเพศ	51
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านกระบวนการ) จำแนกตามเพศ	52
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยสรุป) จำแนกตามเพศ	53
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่าง ผู้ซื้อและผู้ขาย จำแนกตามเพศ	54
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายใน จำแนกตามอายุ	56
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตภัณฑ์) จำแนกตามอายุ	60
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตราคา) จำแนกตามอายุ	62
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสม ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านสถานที่) จำแนกตามอายุ	63

48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตภัณฑ์) จำแนกตามสถานภาพ	96
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านผลิตราคา) จำแนกตามสถานภาพ	97
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านสถานที่) จำแนกตามสถานภาพ	98
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมสำหรับธุรกิจบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด) จำแนกตามสถานภาพ	99
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านพนักงานและการบริการ) จำแนกตามสถานภาพ	100
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ด้านกระบวนการ) จำแนกตามสถานภาพ	101
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดภายนอก (ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยสรุป) จำแนกตามสถานภาพ	102
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงานด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย จำแนกตามสถานภาพ	103
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน โดยรวมที่มากกว่าระดับอื่น	114
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของพนักงาน โดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง	118
58	แสดงความแตกต่างของระดับปัญหาด้านการตลาดภายในกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่ง	120
59	แสดงความแตกต่างของระดับปัญหาด้านการตลาดภายนอกในส่วนเป็นส่วนประสมทางการตลาดโดยสรุป กับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่ง	122
60	แสดงความแตกต่างของระดับปัญหาด้านการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่ง	123

สารบัญแผนภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงรูปแบบของการตลาด 3 แบบ ในอุตสาหกรรมการให้บริการ	4
2	แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
3	แสดงลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	6