

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบวิธีศึกษา	
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.2 ขอบเขตการศึกษา	11
2.3 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 3 ธนาคารพาณิชย์	
3.1 ความหมายธนาคารพาณิชย์	13
3.2 ระบบธนาคารพาณิชย์	13
3.3 การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	14
3.4 ธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	16
3.5 ภาวะการแข่งขันในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	18
3.6 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)	20

3.7	การจัดองค์การของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	21
3.8	นวัตกรรมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	23
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าฝากเงินฝากประจำกับธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	26
4.1.1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากประจำกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	26
4.1.2	พฤติกรรมการฝากเงินประเภทเงินฝากประจำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	29
4.1.3	ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	33
4.2	สาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลดลง	
4.2.1	ข้อมูลพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	38
4.2.2	สาเหตุที่ทำให้ปริมาณเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ลดลง	40
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	47
5.2	ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม		51
ประวัติผู้เขียน		52

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 สินทรัพย์รวม เงินฝาก และเงินให้สินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมด	2
1.2 เงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ณ พ.ศ. 2541 – 2544	2
1.3 ปริมาณเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539 – 2544	3
1.4 ปริมาณและสัดส่วนเงินฝากประจำของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	4
3.1 แสดงจำนวนสำนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	23
4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการเงินฝากประจำกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	27
4.2 การฝากเงินประเภทเงินฝากประจำของลูกค้าที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	31
4.3 พฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากประจำของลูกค้าที่ธนาคารพาณิชย์อื่น	32
4.4 ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเงินฝากประจำกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	36
4.5 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	38
4.6 ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลทำให้สัดส่วนเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลดลง	43
4.7 ปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีผลทำให้สัดส่วนเงินฝากของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลดลง	46