

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและระเบียบวิธีศึกษา	6
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 ระเบียบวิธีศึกษา	10
บทที่ 3 ผลที่ได้จากการศึกษา	15
3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า	15
3.2 ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	37
3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีบัวหลวง โดยพิจารณาจำแนกตามอายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ	41
3.4 ความคิดเห็นของลูกค้าในด้านอื่น ๆ	73

	หน้า
บทที่ 4	
สรุปผลและข้อเสนอแนะ	77
4.1	
สรุปผลการศึกษา	77
4.2	
ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการ เงินฝากขั้วบัญชีด้วยโดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	
ผนวก ก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม	85
ผนวก ข	
ลักษณะของบริการเงินฝากขั้วบัญชี	91
ผนวก ค	
ตัวอย่างคำขอเอาประกันภัยสำหรับผู้ถือบัญชีเงินฝากขั้วบัญชี	103
ผนวก ง	
พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505	109
ผนวก จ	
ประวัติผู้เขียน	117

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ยอดเงินฝากขั้วบัญชีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	3
2	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามเพศ	15
3	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามเพศใน 10 สาขา	16
4	จำนวนลูกค้าที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชี แยกตามเพศและประเภทบัญชี	17
5	ลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามอายุ	18
6	ลูกค้าที่ใช้บริการแยกตามอายุใน 10 สาขา	20
7	สถานภาพการสมรสของลูกค้า	21
8	สถานภาพการสมรสของลูกค้าใน 10 สาขา	22
9	ระดับรายได้ของลูกค้า	23
10	ระดับรายได้ของลูกค้าใน 10 สาขา	25
11	ระดับการศึกษาของลูกค้า	27
12	ระดับการศึกษาของลูกค้าใน 10 สาขา	29
13	อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการ	31
14	อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการใน 10 สาขา	33
15	แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ	34
16	แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับใน 10 สาขา	35
17	ประเภทของเงินฝากที่ลูกค้าเลือกใช้	36

ตารางที่		หน้า
18	ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยลูกค้า	40
19	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยได้รับคำแนะนำ จากพนักงานธนาคาร พิจารณาจําแนกตามอายุ	41
20	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยฝากเงินและ ได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจําแนกตามอายุ	42
21	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยไม่ต้องชำระ เบี้ยประกันก่อน พิจารณาจําแนกตามอายุ	43
22	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจําแนกตามอายุ	44
23	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยเป็นการออม ที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจําแนกตามอายุ	45
24	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยมองเห็นถึง ความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจําแนกตามอายุ	46
25	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยผลประโยชน์ ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจําแนกตามอายุ	47
26	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยวงเงินที่คุ้มครอง สูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พิจารณาจําแนกตามอายุ	48
27	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยได้รับคำแนะนำ จากพนักงานธนาคาร พิจารณาจําแนกตามรายได้	49
28	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยฝากเงินและ ได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจําแนกตามรายได้	50
29	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีด้วย โดยไม่ต้องชำระ เบี้ยประกันก่อน พิจารณาจําแนกตามรายได้	51

ตารางที่		หน้า
30	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามรายได้	52
31	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยเป็นการออม ที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามรายได้	53
32	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยมองเห็นถึง ความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจำแนกตามรายได้	54
33	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยผลประโยชน์ ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจำแนกตามรายได้	55
34	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยวงเงินที่คุ้มครอง สูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พิจารณาจำแนกตามรายได้	56
35	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยได้รับคำแนะนำ จากพนักงานธนาคาร พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	57
36	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยฝากเงินและ ได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	58
37	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยไม่ต้องชำระ เบี้ยประกันก่อน พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	59
38	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	60
39	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยเป็นการออม ที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	61
40	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วบัญชีโดยมองเห็นถึง ความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา	62

ตารางที่		หน้า
41	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยผลประโยชน์ ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจําแนกตามระดับการศึกษา	63
42	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยวงเงินที่คุ้มครอง สูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พิจารณาจําแนกตามระดับการศึกษา	64
43	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยได้รับคําแนะนำ จากพนักงานธนาคาร พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	65
44	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยฝากเงินและ ได้รับการประกันชีวิตรวมอยู่ด้วย พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	66
45	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยไม่ต้องชำระ เบี้ยประกันก่อน พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	67
46	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยได้ดอกเบี้ย พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	68
47	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยเป็นการออม ที่มีกำหนดระยะเวลา พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	69
48	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยมองเห็นถึง ความมั่นคงของธนาคาร พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	70
49	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยผลประโยชน์ ที่คุ้มครองดีกว่าการทำประกันชีวิตกับบริษัทอื่น พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	71
50	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการเงินฝากขั้วงบัญชีโดยวงเงินที่คุ้มครอง สูงเทียบกับบริษัทประกันชีวิตอื่น ๆ พิจารณาจําแนกตามอาชีพ	72
51	ข้อคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร	75