

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตในการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 กรอบและแนวคิด.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน).....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการออมเงินและการฝากเงิน.....	9
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	10
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ.....	11
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	34
3.2 แหล่งข้อมูล.....	34
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 เครื่องมือวิจัย.....	36
3.5 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ผล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ส่วนประสมทางการตลาด.....	43
4.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	49
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผล.....	91
5.2 อภิปรายผล.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	104
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	113
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ IOC...	119
ประวัติผู้วิจัย.....	125