

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(4)
 บทที่	
1. บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา.....	3
วัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการศึกษา	5
แหล่งที่มาของข้อมูล	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	7
ทฤษฎีความต้องการถือเงินของ Milton Friedman (Demand of Money Theory)	8
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior)	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Theory of Satisfaction Service)	10
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mixes Theory)	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12

3. วิธีการวิจัย.....	19
การศึกษาข้อมูล.....	19
การตั้งสมมติฐานของการวิจัย.....	19
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	22
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ระยะเวลาในการวิจัย	26
4. ผลการวิจัย	27
ลำดับขั้นตอนในการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ผลการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเงินฝากประเภทบุคคลธรรมดา	28
ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดาที่มารับบริการด้านบัญชีเงินฝาก	28
ระดับความพึงพอใจของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดาที่มารับบริการด้านเงินฝาก	59
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดา	61
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดา.....	62
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดา.....	63
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดา...	64
พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝากกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้าส่วนบุคคลธรรมดา	65
ผลการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเงินฝากประเภทนิติบุคคล	81
ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้านิติบุคคลที่มารับบริการด้านบัญชีเงินฝาก	81
ระดับความพึงพอใจของลูกค้านิติบุคคลที่มารับบริการด้านเงินฝาก	89
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานของลูกค้านิติบุคคล.....	91
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการของลูกค้านิติบุคคล	92
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของลูกค้านิติบุคคล	93
ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้านิติบุคคล	94
พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝากกับพฤติกรรมการฝากเงินของลูกค้านิติบุคคล	95

5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	105
ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดา.....	105
ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้านิติบุคคล	107
พฤติกรรมและการปรับตัวของลูกค้าหลังจากมีการประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบัน คุ้มครองเงินฝาก 2551	108
ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคาร	110
ข้อจำกัดในการศึกษา.....	111
ข้อเสนอแนะจากศึกษา	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม (สำหรับบัญชีบุคคลธรรมดา)	116
ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเงินฝากของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักสีลม (สำหรับบัญชีนิติบุคคล)	124