

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงสัดส่วนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์.....	2
4.1	แสดงจำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา จำแนกตาม เพศ สถานภาพและอายุ.....	28
4.2	แสดงจำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าประเภทบุคคลธรรมดา จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน	30
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามประเภท ของบัญชี.....	33
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามเพศ..	34
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามสถานภาพ สมรส	34
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามอายุ .	35
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามระดับ การศึกษา.....	36
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามอาชีพ	37
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการบัญชีเงินฝากแยกตามรายได้	38
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า.....	39
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามเพศ	40
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ สมรส	40
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามอายุ	41
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	42
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	43
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดเงินฝากในบัญชีของลูกค้า จำแนกตามรายได้	44
4.17	แสดงร้อยละของผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ	45
4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ	46

4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	47
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ จำแนกตามอายุ.....	48
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ จำแนกตามอาชีพ.....	50
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ จำแนกตามรายได้.....	51
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของลำดับประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจ.....	52
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามเพศ.....	53
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามอายุ.....	55
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามอาชีพ.....	57
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามรายได้.....	58
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินระดับความพึงพอใจลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก.....	59
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตพนักงานของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก.....	61
4.33	แสดงค่าค่าเฉลี่ยและและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก.....	62
4.34	แสดงค่าค่าเฉลี่ยและและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก.....	63

4.35	แสดงค่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านสถานที่ของลูกค้านำมาใช้บริการเงินฝาก.....	64
4.36	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้านำที่ทราบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551	65
4.37	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้านำต่อการตัดสินใจฝากเงินหลังจากรัฐบาลประกาศ ใช้ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551	67
4.38	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างผลของพ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 กับพฤติกรรมการฝากเงิน.....	69
4.39	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการ ฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน...	70
4.40	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับ พฤติกรรมการฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็ม จำนวน.....	71
4.41	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการ ฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน...	72
4.42	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับ พฤติกรรมการฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็ม จำนวน.....	73
4.43	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการ ฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน...	74
4.44	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับ พฤติกรรมการฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็ม จำนวน.....	75
4.45	แสดงจำนวนและจำนวนและร้อยละของทางเลือกสำหรับลูกค้านำหลังจากรัฐบาล ประกาศใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 แล้วมีผลต่อการตัดสินใจ ...	76
4.46	แสดงจำนวนและร้อยละของการกระจ่ายเงินฝากของหลังจากรัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้านำที่คิดว่าจะได้รับ ผลกระทบ	77

4.47	แสดงจำนวนและร้อยละของเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้สำหรับพิจารณาความมั่นคงของสถาบันการเงิน	78
4.48	แสดงจำนวนและร้อยละของทางเลือกในการลงทุนแทนการฝากเงินหลังจากรัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ของลูกค้าที่คิดว่าจะได้รับผลกระทบ	79
4.49	แสดงจำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าประเภทของนิติบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อปี วัตถุประสงค์ของบัญชีและแหล่งที่มาของเงินฝาก	81
4.50	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจ	83
4.51	แสดงจำนวนและร้อยละประเภทบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจจำแนกตามประเภทของลูกค้านิติบุคคล	84
4.52	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการของธนาคารที่ลูกค้าสนใจตามประเภทรายได้ต่อปี	85
4.53	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทเงินฝากตามระดับความพึงพอใจ	86
4.54	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามประเภทนิติบุคคล	87
4.55	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบัญชีเงินฝากตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามรายได้ต่อปี	88
4.56	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินระดับความพึงพอใจลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก	89
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก	91
4.58	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบริการของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก	92
4.59	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก	93
4.60	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่มาใช้บริการเงินฝาก	94
4.61	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ทราบเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551	95

4.62	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าต่อการตัดสินใจฝากเงินหลังจากรัฐบาลประกาศใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551	96
4.63	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างผลของพ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงิน.....	98
4.64	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของนิติบุคคลกับพฤติกรรมการฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน.....	99
4.65	แสดงผลการทดสอบ Chi-Square test หาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อปีกับพฤติกรรมการฝากเงินหลังจากประกาศยกเลิกการค้ำประกันเงินฝากแบบเต็มจำนวน.....	100
4.66	แสดงจำนวนและร้อยละของทางเลือกสำหรับลูกค้าหลังจากรัฐบาลประกาศใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 แล้วมีผลต่อการตัดสินใจ	101
4.67	แสดงจำนวนและร้อยละของการกระจายเงินฝากของหลังจากรัฐบาลประกาศใช้พ.ร.บ.สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่คิดว่าจะได้รับผลกระทบ	102
4.68	แสดงจำนวนและร้อยละของเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้สำหรับพิจารณาความมั่นคงของสถาบันการเงิน	103
4.69	แสดงจำนวนและร้อยละของทางเลือกในการลงทุนแทนการฝากเงินหลังจากรัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ. สถาบันคุ้มครองเงินฝาก 2551 ของลูกค้าที่คิดว่าจะได้รับผลกระทบ	104
5.1	สรุปผลระดับความพึงพอใจของลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด	106
5.2	สรุปผลระดับความพึงพอใจของลูกค้านิติบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด...	107