

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(15)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
ปัญหำนำการวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดและการสื่อสารการตลาด	20
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร	24
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์	35

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร	43
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรม	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
3. ระเบียบวิธีวิจัย	71
วิธีการวิจัย	71
รูปแบบการวิจัย	71
ประชากร	71
การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	72
การสุ่มตัวอย่าง	72
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	74
กรอบแนวคิดในการวิจัย	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	75
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล	81
กรรมวิธีทางข้อมูล	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล	83
4. ผลการศึกษา	84
ตอนที่ 1 การแจกแจงข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของลูกค้า ธนาคารธนชาติ	84
ตอนที่ 2 การแจกแจงข้อมูลด้านการเปิดรับสื่อโฆษณาของลูกค้า ธนาคารธนชาติ	88
ตอนที่ 3 การแจกแจงข้อมูลด้านทัศนคติที่มีต่อธนาคารของลูกค้า ธนาคารธนชาติ	99
ตอนที่ 4 การแจกแจงข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของลูกค้า ธนาคารธนชาติ	105

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	108
5. สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	171
สรุปผลการวิจัย	171
อภิปรายผลการวิจัย.....	175
ข้อเสนอแนะ	183
รายการอ้างอิง.....	185
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม	193
ข. ประวัติธนาคารธนชาติ	201
ค. การบริการด้านเงินฝากของธนาคารธนชาติในปัจจุบัน	202
ง. ตัวอย่างโฆษณาที่ธนาคารธนชาตินำเสนอผ่านสื่อ	203
ประวัติการศึกษา.....	204