

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 แผนการดำเนินงานวิจัย	5
 2. แนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์.....	8
2.1.1 เพศ (Gender)	8
2.1.2 อายุ (Age)	9
2.1.3 อาชีพ (Occupation).....	9
2.1.4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือรายได้ (Income).....	9
2.1.5 การศึกษา (Education)	10
2.1.6 สถานภาพ (Status).....	10

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับบริการเงินฝาก.....	11
2.2.1 เงินฝากที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม (Demand Deposit).....	11
2.2.1.1 เงินฝากกระแสรายวันหรือบัญชีเดินสะพัด	11
2.2.1.2 เช็คสั่งจ่ายของธนาคาร.....	12
2.2.1.3 เช็คที่ธนาคารรับรอง.....	12
2.2.2 เงินฝากออมทรัพย์.....	13
2.2.3 เงินฝากประจำหรือเงินฝากที่ต้องการจ่ายคืนเมื่อสิ้นระยะเวลา..	14
2.2.4 มูลเหตุของการฝากเงินกับระบบธนาคารพาณิชย์	15
2.2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเงินฝากของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	18
2.3.1 เงินให้กู้ยืม	18
2.3.2 เงินเบิกเกินบัญชี	19
2.3.3 ข้อแตกต่างระหว่างการให้กู้ยืมในรูปเงินให้กู้ยืมและเงินเบิกเกินบัญชี.....	19
2.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	20
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1 กรอบระเบียบวิธีวิจัย	26
3.1.1 แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.1.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.1.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	28
3.2.1.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2.1.2 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร.....	28

3.2.1.3	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	29
3.2.1.4	การแจกแจงความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการพิเศษของธนาคารพาณิชย์	29
3.2.2	การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการ.....	29
3.2.3	การทดสอบความแตกต่างของประเภทบริการ	29
3.2.4	การทดสอบความสัมพันธ์ของความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ.....	29
3.3	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
3.3.1	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	30
3.3.2	คะแนนเฉลี่ย.....	31
3.3.3	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน.....	31
3.3.4	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว.....	32
3.3.5	การทดสอบไคสแควร์.....	32
4.	ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.2	พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์	38
4.3	ความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	39
4.4	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	43
4.4.1	การทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์	43
4.4.2	รายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	49
4.5	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	57

4.5.1	การทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์.....	57
4.5.2	รายละเอียดความแตกต่างของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความต้องการใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์.....	72
4.6	ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการใหม่ของธนาคารพาณิชย์	79
4.7	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
4.7.1	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวิสิทธิ์	84
4.7.2	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พุนสิทธิ์.....	85
4.7.3	บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ์.....	88
5.	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	91
5.1	พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในช่องทางบริการต่างๆ	91
5.2	ความต้องการใช้บริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์	92
5.3	บริการใหม่ของธนาคาร.....	94
5.3.1	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทวิสิทธิ์	94
5.3.2	บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พุนสิทธิ์.....	94
5.3.3	บัญชีเงินฝากกระแสรายวันเพิ่มสิทธิ์	95
5.4	ข้อควรพิจารณาสำหรับบริการใหม่.....	95
5.5	ข้อเสนอแนะ	95
ภาคผนวก		
ก.	แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
ข.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS.....	104
บรรณานุกรม		160
ประวัติการศึกษา.....		162