

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ	10
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	22
แนวคิดและทฤษฎีด้านการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจบริการของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	28
ความรู้เกี่ยวกับเงินฝากสลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.)	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลาก ออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	47
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำในการเลือกใช้บริการเงินฝาก สลากออมทรัพย์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
วิธีดำเนินการวิจัย	105
สรุปผลการวิจัย	106
อภิปรายผล	115
ข้อเสนอแนะ	118
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	119
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	123
แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้วิจัย	129

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	45
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามเพศ	47
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ	52
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามอาชีพ	57
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามระดับรายได้	64
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามสถานภาพ	70
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามเพศ	75
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามอายุ	79
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามอาชีพ	84
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามระดับรายได้	94
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการเงินฝากสลากออมทรัพย์ จำแนกตามสถานภาพ	101

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ธรรมชาติการงูงใจ	13