

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของธุรกิจกับพฤติกรรมผู้บริโภค	9
แนวคิดทฤษฎีด้านการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจบริการของธนาคาร	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไป	45
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อบancaกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	48
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อของผู้ใช้บริการ	50
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อของผู้ใช้บริการ	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	113
วิธีดำเนินการวิจัย	113
สรุปผลการวิจัย	114
การอภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะ	121

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	127
ภาคผนวก ก	129
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	131
ภาคผนวก ข	137
การวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อฝ่ายพิธีการสินเชื ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในทัศนะของผู้ใช้บริการ	139
ประวัติผู้วิจัย	169

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ เพศ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	45
4.2	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	48
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	50
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	54
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	58
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	62
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	67
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	72
4.9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	78
4.10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	81
4.11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	92
4.13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับอาชีพ	100
4.14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	106

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอกแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	สามเหลี่ยมแห่งการบริการ(The service triangle)	22
2.2	แบบจำลองคุณภาพบริการ	30
2.3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเดิม 10 ประการกับ องค์ประกอบใหม่ 5 ประการ	32