

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	7
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	13
แนวคิดด้านลูกค้าสัมพันธ์	26
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	<b>37</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การรวบรวมข้อมูล	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	39
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>41</b>
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	44
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า	48
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	51
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>53</b>
สรุปผลการวิจัย	53
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	56
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>61</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>65</b>
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม	67
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ	71
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	75
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>77</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมของลูกค้า	44
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามบริการของธนาคาร ด้านคุณภาพของพนักงาน	45
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามบริการของธนาคาร ด้านคุณภาพของสถานที่	46
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามบริการของธนาคาร ด้านคุณภาพของการให้บริการ	47
4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำแนกตามเพศ	48
4.7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำแนกตามอายุ	49
4.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำแนกตามอาชีพ	50
4.10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
4.11 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงรูปแบบการบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ	51

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 โครงสร้างองค์กรสาขาสำนักนานาเหนือ	32