

## 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	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
การบริหารจัดการบริการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>41</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>45</b>
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	49
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	91
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>123</b>
สรุปผลการวิจัย	124
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะ	130
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>131</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>135</b>
แบบสอบถาม	137
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>143</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	47
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ	49
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการกับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ	54
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ	61
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	77
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส	84
4.8	การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	91
4.9	การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	95
4.10	การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	100
4.11	การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	113
4.13 การเปรียบเทียบการให้บริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส	119

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	แสดงองค์ประกอบของการบริการแบบเผชิญหน้าของธุรกิจบริการ	10
2.2	แสดงมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้าที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการ	19

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี