

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญแผนภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีความพึงพอใจ	7
ทฤษฎีการบริการ	11
การตลาดอุตสาหกรรมการให้บริการ	14
รูปแบบการตลาดของอุตสาหกรรมการให้บริการ	14
กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการ	15
การจัดการความแตกต่างจากคู่แข่ง	15
กลยุทธ์การปรับความต้องการของตลาด	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวคิดด้านคุณภาพของการบริการ	16
การจัดการคุณภาพการบริการ	17
การบริหารคุณภาพโดยรวม	19
ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	20
ทฤษฎีมาร์แชลเลียน	20
ทฤษฎีเวเบลเนียน	20
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	20
กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด	25
แนวคิดการดำเนินธุรกิจสาขาในห้างสรรพสินค้า	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
ผลงานวิจัยภายในประเทศ	28
ผลงานวิจัยในต่างประเทศ	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ระเบียบวิธีการศึกษา	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือการวิจัย	34
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
แผนปฏิบัติการวิจัย	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ในห้างสรรพสินค้า	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	47
การทดสอบสมมุติฐาน	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
ข้อมูลทั่วไป	61
ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ	61
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย ในห้างสรรพสินค้า	62
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	63
การทดสอบสมมุติฐาน	63
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	73
แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	39
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	40
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	40
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	41
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	41
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการของธนาคาร	42
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับข่าวสารธนาคาร	43
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ติดต่อธนาคาร ในหนึ่งสัปดาห์	44
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาที่มักไปใช้บริการ ธนาคาร	44
4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ จนถึงปัจจุบัน	45
4.12	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	45
4.13	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามด้านสถานที่ติดต่อ ของธนาคาร	46
4.14	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามด้านการให้บริการ ของธนาคาร	47
4.15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาจากการใช้บริการ ธนาคาร	47
4.16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อ การให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามเพศ	49
4.18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามเพศ	49
4.19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามเพศ	49
4.20	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ	50
4.21	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามอายุ	50
4.22	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอายุ	51
4.23	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามอายุ	51
4.24	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	52
4.25	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพสมรส	52
4.26	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพสมรส	53
4.27	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.28	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.29	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.30	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.31	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.32	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	56
4.33	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ	56
4.34	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ	57
4.35	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	57
4.36	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
4.37	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านสถานที่ติดต่อของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59

สารบัญญัตราจ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.38	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารด้านการให้บริการของธนาคาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
4.39	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในทุกด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1 มูลค่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า	10
2.2 องค์ประกอบของการบริการแบบเผชิญหน้า	13
2.3 รูปแบบของการตลาดของอุตสาหกรรมการให้บริการ	14
2.4 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	22
2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	24
2.6 ส่วนประสมการตลาด	25
3.1 แผนปฏิบัติการวิจัย	38