

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฏ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์.....	8
วิวัฒนาการและความหมายของธนาคารพาณิชย์.....	8
บทบาทและหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์.....	9
หลักเกณฑ์ในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์.....	10
ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์.....	11
การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ยุคใหม่.....	13
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	16
ประวัติธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	16
การบริหารจัดการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	18
กลยุทธ์ในการดำเนินกิจการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	24
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	24
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	35
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	47
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	66
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา....	69
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	73
	ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	79
	ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล.....	89

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 6 การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยากับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	99
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	101
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	113
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	120

สารบัญญัตินำ

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	66
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำกัด ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการวางแผน.....	69
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ.....	70
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านการอำนวยความสะดวก.....	71
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุม.....	72
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ การบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม.....	73
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ.....	74
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการในการให้บริการ.....	75
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคาร/สถานที่.....	77
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม.....	78
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	79
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	80
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการศึกษา.....	81
15	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ.....	82
16	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	83
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	84
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการจัดองค์การ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	86
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการควบคุมคุณภาพ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	87
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	88
22	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	89
23	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	90
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการศึกษา.....	91
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ.....	92
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	93
27	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	94
28	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	96
30	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	97
31	ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	98
32	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยภาพรวม.....	99

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3