

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฑ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้เกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	12
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
ทฤษฎีการบริการ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
	การวิเคราะห์ข้อมูล	32
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	35
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา.....	37
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา.....	40
	ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	46
	ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา	54
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	62
	สรุปผลการวิจัย.....	62
	อภิปรายผลการวิจัย.....	64
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	74
ประวัติย่อผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	35
2	จำนวนและร้อยละของสาเหตุการมาใช้บริการ.....	37
3	จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน	38
4	จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้บริการ	38
5	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	39
6	จำนวนและร้อยละของช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ	39
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	40
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านกระบวนการให้บริการ	42
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้	43
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	44
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา โดยภาพรวม	45
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามเพศ.....	46
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามอายุ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
15	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	49
16	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	50
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามอาชีพ	51
18	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	52
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	53
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามสาเหตุการมาใช้บริการ.....	55
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน.....	56
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง ออยุธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการต่อเดือน เป็นรายคู่.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามประเภทการใช้บริการ	58
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า.....	59
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม และ สิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า เป็นรายคู่.....	60
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาบึงกิ้ง อโยธยา จำแนกตามช่วงระยะเวลาการมาใช้บริการ	61

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3