

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2	
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	7
ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการและแนวคิด SERVQUAL MODEL.....	8
แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
กรอบแนวคิด.....	47
3	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5	
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผลการวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	75
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
แบบสอบถาม.....	81
แบบประเมินความสอดคล้อง.....	86
ประวัติผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	53
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	54
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	54
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	55
6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	56
7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ.....	56
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก.....	57
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibles).....	57
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability).....	58
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness).....	59
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance).....	59
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบริการด้วยความเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy).....	60
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy).....	60
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความต้องการ.....	61
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการค้นหาข้อมูล.....	61
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินทางเลือก.....	62
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ.....	63
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมหลังการใช้บริการ.....	63
19 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก.....	65
20 ผลการทดสอบสมมุติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือก ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก.....	66

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	19
2	คุณภาพการบริการ SERVQUAL Model.....	26
3	GAP model แบบจำลองทางด้านการจัดการคุณภาพ.....	30
4	กระบวนการตัดสินใจ.....	39
5	กรอบแนวคิด.....	47

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม