

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพประกอบ	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
ขอบเขตของการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. ทฤษฎี แนวความคิด และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	9
แนวความคิดด้านความคิดเห็นและการสร้างความพึงพอใจ	20
ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล	25
ทฤษฎีแนวความคิดด้านแรงจูงใจของบุคคล.....	26
ทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการธนาคาร	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34

3. วิธีการศึกษาและผลการศึกษา.....	36
วิธีการศึกษา	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสุ่มตัวอย่าง	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การทดสอบเครื่องมือ	38
เกณฑ์ในการให้คะแนน	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4. ผลการศึกษา.....	41
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	41
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	47
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	51
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	52
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผลการศึกษา.....	59
ข้อเสนอแนะ	61
ภาคผนวก	63
บรรณานุกรม	70

ประวัติการศึกษา	75
-----------------------	----