

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ข)
กิตติกรรมประกาศ	(ค)
สารบัญตาราง	(ณ)
สารบัญภาพ	(บ)
 บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานงานวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
 บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประสิทธิภาพลูกค้า	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
 บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
วิธีสุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	30
การทดสอบเครื่องมือ	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านการบริหารประสิทธิภาพอันดีกับลูกค้า	54
ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารพาณิชย์	167
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	173
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	184
อภิปรายผลการวิจัย	209
ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์	211
บรรณานุกรม	212
ภาคผนวก	215
ประวัติผู้วิจัย	220