

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.1.1 สภาพธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทย ก่อนและหลังวิกฤต.....	1
1.1.2 สาเหตุการปรับโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ไปสู่ธนาคารในห้างสรรพสินค้า 2	
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 นิยามศัพท์.....	7
2. ภาพรวม ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ภาพรวมธุรกิจธนาคารพาณิชย์.....	9
2.1.1 ธุรกิจโดยรวม.....	8
2.1.2 การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์.....	12
2.2 ทฤษฎีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจของลูกค้า.....	15
2.2.2 แนวคิดคุณภาพการบริการ.....	16
2.2.3 แนวคิด Banking Service.....	18
2.2.4 แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	18

2.2.5 แนวคิดการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	21
2.3 วิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.4 กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	26
2.5 นิยามปฏิบัติการ.....	27
2.6 ตัวแปรและสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษา.....	27
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	29
3.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ.....	29
3.2 การศึกษาเชิงปริมาณ.....	30
3.2.1 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.2.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.2.4.1 สถิติเชิงพรรณนา.....	34
3.2.4.2 สถิติเชิงอนุมาน.....	34
4. สรุปผลการวิจัย.....	35
4.1 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ.....	35
4.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าในมุมมองของธนาคารขนาดใหญ่.....	35
4.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าในมุมมองของธนาคารขนาดกลาง.....	36
4.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าในมุมมองของธนาคารขนาดเล็ก.....	36
4.2 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ.....	36
4.2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	36
4.2.2 พฤติกรรมการใช้บริการ.....	37
4.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	37
4.2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	39
4.2.5 ความคิดเห็นในการใช้บริการธนาคารในห้างสรรพสินค้า.....	39

4.2.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	39
5. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา.....	50
5.1 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารธนาคาร.....	51
5.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้วิจัยต่อไป.....	53
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	55
ข. ตารางผลการศึกษาเชิงปริมาณ.....	60
ค. ค่า Reliability.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ประวัติการศึกษา.....	79