

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(10)
สารบัญตาราง.....	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
สมมติฐานของการศึกษา.....	4
วิธีการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิดทางทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทางทฤษฎี.....	9
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	26
ประวัติความเป็นมาธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).....	26
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประชาอุทิศ (ห้วยขวาง).....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สรุปข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70

บทที่	หน้า
5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	71
บทสรุป.....	71
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	81
ภาคผนวก	
ก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ข แบบสอบถาม.....	118
บรรณานุกรม.....	123
ประวัติผู้เขียน.....	126

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	40
2	พฤติกรรมการใช้บริการ.....	43
3	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารฯ.....	45
4	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ.....	50
5	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน.....	54
6	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....	58
7	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	62
8	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี.....	66
9	Descriptive Statistics.....	84
10	Frequency Table.....	86
11	Crosstabs.....	93

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประจวบคีรีขันธ์ (ห้วยขวาง).....	37