

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	5
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	5
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2.1.3 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรเป็นตัวหุ่น	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	24
3.2 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	24

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.2	ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย	31
4.3	ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ	33
4.4	ผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิสติก	34
4.5	ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	38
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการวิจัย	39
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	39
5.1.2	ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย	40
5.1.3	ความพึงพอใจด้านสถานที่ประกอบการ	41
5.1.4	การศึกษาถึงความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	41
5.1.5	การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	42
5.2	ข้อเสนอแนะ	43
เอกสารอ้างอิง		44
ภาคผนวก		46
ประวัติผู้เขียน		51

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงแบบพฤติกรรมกรรมการซื้อ(ผู้บริ โภค)	6
4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง	28
4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	29
4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.7 ประเภทของผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่กลุ่มตัวอย่างใช้อยู่	31
4.8 แสดงความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทยสาขา ซำงเผือก	32
4.9 แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานที่ประกอบการของธนาคารกสิกรไทยสาขา ซำงเผือก	33
4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี MLE	34
4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect	35
4.12 แสดงระดับของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	38