

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี	27
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกสิกรไทย	40
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	59
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	60
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	62
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
4.2 คุณภาพการให้บริการ	66
4.3 ความจงรักภักดี	70
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	75
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	81
เอกสารอ้างอิง	84
ภาคผนวก	
ก การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	91
ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	96
ประวัติผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่นำมาศึกษา	56
4.1	จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล	64
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี	66
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้	67
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองความต้องการ	68
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความมั่นใจ	68
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจ	69
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	70
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี	71
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การบอกต่อ	71
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การใช้บริการซ้ำ	72
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี การปกป้อง	73
4.12	การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี	74
4.13	การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อฝ่ายงานสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จังหวัดอุบลราชธานี	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service–Quality Model)	17
2.2 ประเภทของความจงรักภักดี	31
2.3 ตราสัญลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย	43

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี