

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ	8
2.2 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพิจารณาให้สินเชื่อ	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	28

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบ สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	41
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลการศึกษา	51
5.2 ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการศึกษา	58
เอกสารอ้างอิง	60
ภาคผนวก	62
แบบสอบถาม	63
ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	ข้อมูลผลประกอบการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	3
2.1	การเปรียบเทียบขององค์กรระหว่างองค์กรแบบดั้งเดิม และองค์กรแบบใหม่	9
4.1	ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21
4.2	ธนาคารพาณิชย์อื่นที่ลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ใช้บริการ	23
4.3	การเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา	24
4.4	สาเหตุที่ลูกค้าเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์	25
4.5	การใช้บริการของลูกค้านอกเหนือจากการฝาก-ถอนเงินกับธนาคารพาณิชย์	26
4.6	ความถี่ในการใช้บริการในแต่ละด้านของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์	27
4.7	ประเภทของสื่อที่ลูกค้าทราบข้อมูลการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์	28
4.8	การใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	29
4.9	ประเภทบริการที่ใช้บริการจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาใหม่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	34
4.10	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ากับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	35
4.11	ช่วงเวลาในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	37
4.12	ความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	38
4.13	ระยะเวลาที่รอคอยและระยะเวลาที่คาดหวังในการใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	40
4.14	ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	42

4.15	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	44
4.16	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์และสถานที่	46
4.17	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านบุคลากรของธนาคาร	48
4.18	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ	50