

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2	4
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3	12
ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4	17
ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการ บริการของธนาคารไทย	25
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการ บริการของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการ บริการของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ	41
ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความชื่นชอบ/พอใจในระบบบัตรคิวมี แนวโน้มตั้งใจที่จะใช้บริการ	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	64
ข้อค้นพบ	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้เขียน	79

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่มาใช้ บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการกับธนาคารผู้ให้บริการมากที่สุด	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้มาก ที่สุด	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการ เป็นลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการ	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้เวลาคอย คิวในการรับบริการจากธนาคาร โดยเฉลี่ย	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้ บริการมากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา	24
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่า ตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการ ของธนาคารไทย	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบ แบบสอบถามเกี่ยวกับระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความรู้สึก เกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ	28
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย	29
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะ เป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป	31
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้ เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ	32
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่า ตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการ ของธนาคารไทย และจำแนกตามเพศ	33
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ	34
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึก เกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ และจำแนกตามเพศ	36
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตร คิวของธนาคารไทย จำแนกตามเพศ	37
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะ เป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป	39
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้ เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ และจำแนกตามเพศ	40
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นว่า ตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการ ของธนาคารไทย และจำแนกตามอาชีพ	41
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกเกี่ยวกับการที่ธนาคารใช้ระบบบัตรคิวในการให้บริการ และจำแนกตามอาชีพ	45
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย จำแนกตามอาชีพ	46
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการต่อไป และจำแนกตามอาชีพ	50
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการ และจำแนกตามอาชีพ	51
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามความตั้งใจที่ให้บริการเพิ่ม	52
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความรู้สึกชื่นชอบ/พอใจเกี่ยวกับระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการของธนาคารไทย จำแนกตามความตั้งใจที่ให้บริการเพิ่ม	53