

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	5
2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย	7
2.4 เครื่องมือวัดระดับคุณภาพการบริการ	9
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	13
3.2 ขอบเขตการศึกษา	15
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.5 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้	16
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	17

ลิขสิทธิ์ในทำวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

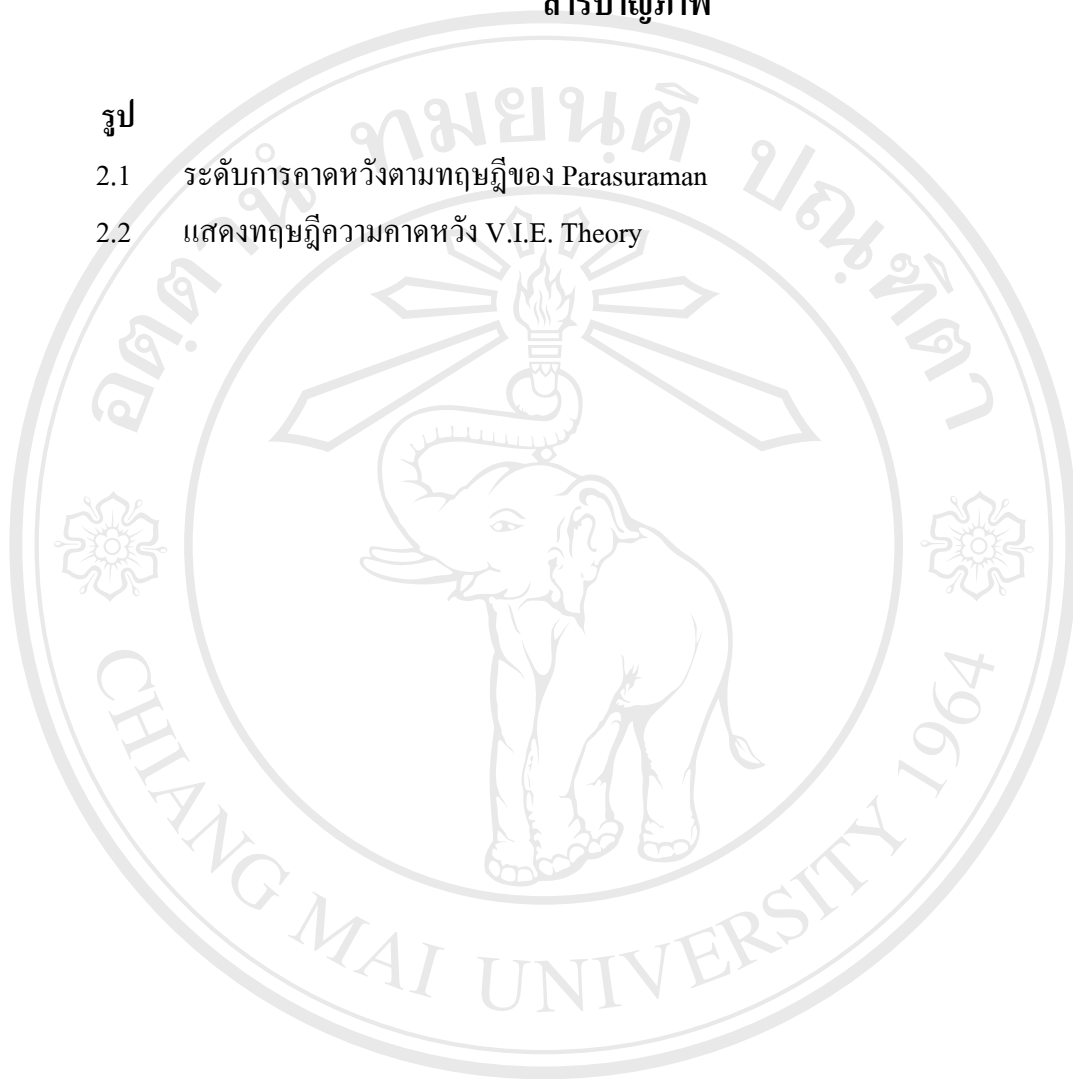
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป	20
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจากรถนาค	24
4.3	ผลการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ การบริการของรถนาคไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	27
4.4	ผลการศึกษาข้อมูลปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ รถนาคไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	42
4.5	การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการของรถนาค	44
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา	
5.1	สรุปผลการศึกษา	50
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	56
5.3	ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา	57
	เอกสารอ้างอิง	59
	ภาคผนวกแบบสอบถาม	61
	ประวัติผู้เขียน	71

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2 จำนวน และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารในปัจจุบัน	24
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	28
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	30
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	31
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	32
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสถานที่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	33
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	34
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	35
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านราคาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	37
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	38
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	39
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริการด้านสถานที่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	40
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)	41

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	ระดับการคาดหวังตามทฤษฎีของ Parasuraman	6
2.2	แสดงทฤษฎีความคาดหวัง V.I.E. Theory	7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

การศึกษาความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการของ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

กันตพร ช่วงชิด

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2548



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved