

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	3
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	3
- ทฤษฎีแถวคอย	4
- ข้อมูลของธนาคารที่เกี่ยวข้อง	12
- ทบทวนวรรณกรรม	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
- ขอบเขตการศึกษา	15
- ขอบเขตประชากร	15
- ขอบเขตเนื้อหา	16
- วิธีการศึกษา	16
- ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	16
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17

- นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	18
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	42
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	44
- สรุปผลการศึกษา	44
- อภิปรายผลการศึกษา	49
- ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	
- แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามอายุ	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามระดับการศึกษา	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามอาชีพ	21
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานรับฝาก-ถอน	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความถูกต้องของงานที่ได้รับบริการ	24
8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความเพียงพอของกระดาศคิว	25
9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับการจัดวางผังของระบบคิว	26
10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำ จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ สำหรับความทันสมัยของระบบคิว	27

- 11 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านการให้บริการ 28
- 12 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความรอบรู้ในบริการและงานที่เกี่ยวข้อง 29
- 13 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับมารยาทและความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ 30
- 14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ 31
- 15 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับการรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาและสามารถอธิบายได้ 32
- 16 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน สำหรับความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 33
- 17 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านพนักงาน 34
- 18 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเพียงพอของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ 35

- 19 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับความเป็นระเบียบของใบรับฝาก-ถอนเงิน เอกสาร และเครื่องเขียนต่าง ๆ 36
- 20 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน 37
- 21 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับความมีระเบียบและความสะอาดภายในธนาคาร 38
- 22 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับบรรยากาศภายในธนาคาร 39
- 23 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับความสำคัญของความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ สำหรับความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ 40
- 24 แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านสถานที่ 41
- 25 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 42
- 26 แสดงสรุปการจัดอันดับ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกด้าน 46
- 27 แสดงร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว จำแนกตามประเภทปัญหาของการให้บริการ 47
- 28 แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในระบบรวมต่อชั่วโมง จำแนกตามจำนวนผู้ให้บริการ ณ อัตราการมารับบริการ = 60 คนต่อชั่วโมง และอัตราการให้บริการ = 16 คนต่อชั่วโมง 53

- 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในระบบรวมต่อชั่วโมง จำแนกตามจำนวน
ผู้ให้บริการ ณ อัตราการมารับบริการ = 60 คนต่อชั่วโมง และอัตราการให้
บริการ = 17 คนต่อชั่วโมง 55
- 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในระบบรวมต่อชั่วโมง จำแนกตามจำนวน
ผู้ให้บริการ ณ อัตราการมารับบริการ = 60 คนต่อชั่วโมง และอัตราการให้
บริการ = 18 คนต่อชั่วโมง 57
- 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในระบบรวมต่อชั่วโมง จำแนกตามจำนวน
ผู้ให้บริการ ณ อัตราการมารับบริการ = 60 คนต่อชั่วโมง และอัตราการให้
บริการ = 19 คนต่อชั่วโมง 59
- 32 แสดงสรุปค่าใช้จ่ายในระบบรวมต่อชั่วโมง จำแนกตามอัตราการให้บริการ
ณ ระดับจำนวนผู้ให้บริการ 4 คน 60

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงกระบวนการเกิดระบบแถวคอย	5
2.2 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการ	7
2.3 แสดงค่าใช้จ่ายในการรอคอย	8
2.4 แสดงค่าใช้จ่ายด้านการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการรอคอย และค่าใช้จ่ายรวม	9
2.5 แสดงขั้นตอนในการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิว	12