

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
การรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาที่ทำการศึกษา	11

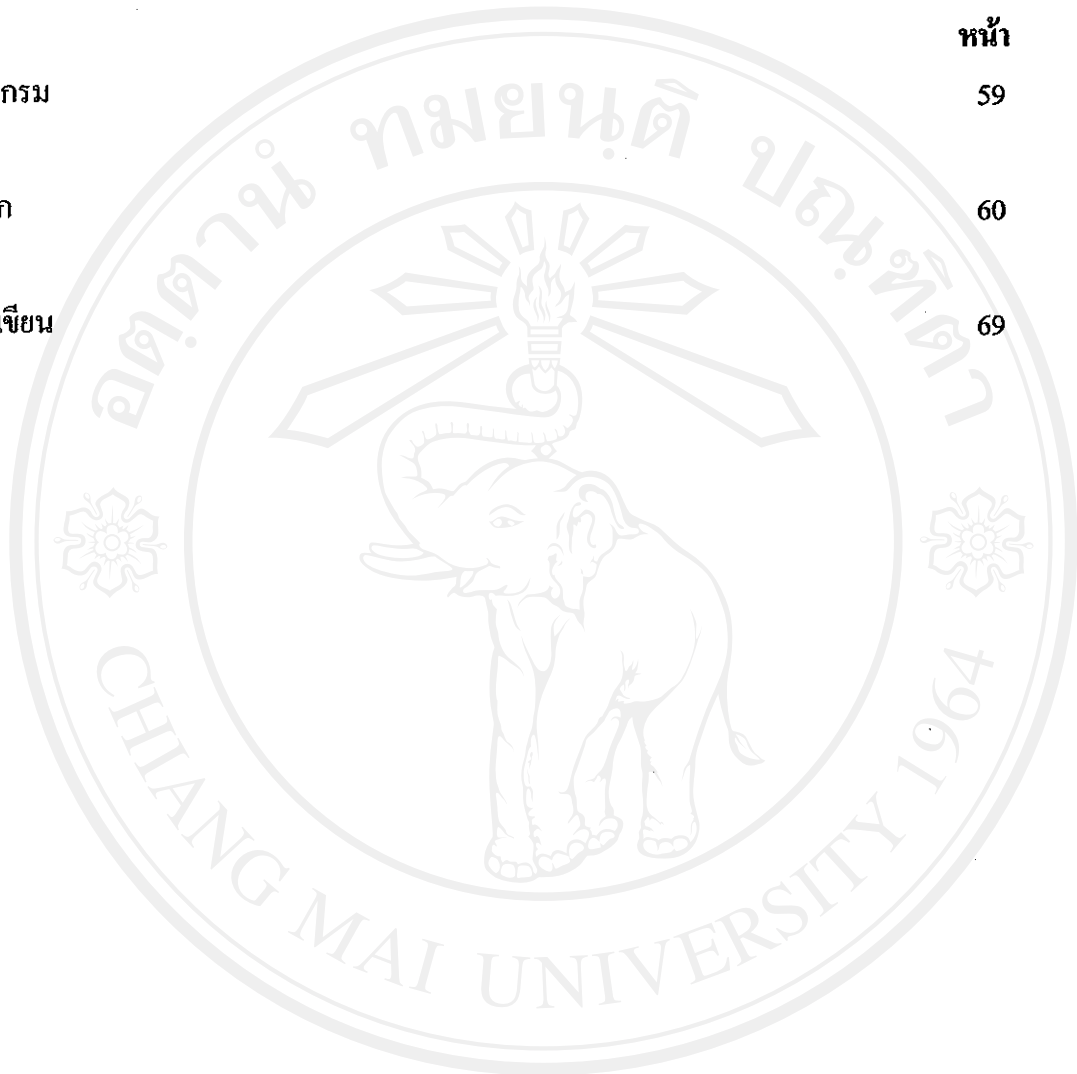
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้าน คุณภาพของการบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร	21
ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ ประกอบด้านคุณภาพบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร	27
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นด้านความคาดหวังกับการ รับรู้และประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผลการประเมินองค์ประกอบคุณภาพการบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการให้มีแบบประเมิน ผลการทำงาน	44
ส่วนที่ 6 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึง บริการที่ได้รับจริงของลูกค้าที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	46
ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผลการศึกษา	54
ข้อค้นพบ	56
ข้อเสนอแนะ	56

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	69



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 1 เดือน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบและไม่ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการในเวลา 10.00 น.- 20.00 น.	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบและไม่ทราบว่าสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน เปิดให้บริการทุกวันในห้างสรรพสินค้า ไม่เว้นวันหยุดราชการ	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการรับรู้ถึงการเปิดบริการของ สาขาไมโคร ในวันหยุดราชการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับสาขาไมโครธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด	18
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการกับสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บ่อยที่สุด	19
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการของธนาคารของธนาคารที่มาใช้บ่อยที่สุด	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการและไม่ต้องการให้ธนาคารมีแบบการประเมินการทำงานของพนักงาน	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์	21
16 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	22
17 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	23
18 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	24
19 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของ ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	25
20 แสดงค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม	26
21 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านรูปลักษณ์ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	27
22 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	28
23 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	29
24 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของสาขา ไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	32
26 แสดงค่าเฉลี่ย ของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพ ของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม	33
27 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขา ไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านรูปลักษณ์	34
28 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขา ไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านความน่าเชื่อถือ	36
29 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	37
30 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	39
31 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของการให้บริการเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33 แสดงความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ การบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการ ให้มีแบบประเมินผลการทำงาน	44
34 แสดงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ การบริการจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการและไม่ต้องการ ให้มีแบบประเมินผลการทำงาน	45
35 สรุปลำดับปัจจัยย่อยด้านความคาดหวังของลูกค้าเปรียบเทียบการรับรู้ถึง บริการที่ได้รับจริงต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการของสาขาไมโคร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	46
36 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	49