

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ขอบเขตการศึกษา	9
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
การรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการก่อนใช้บริการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัด สมุทรสาคร	21
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน และประเภทบริการที่ใช้	32
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ของธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
การอภิปรายผลการศึกษา	79
ข้อค้นพบ	81
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	94
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ เฉลี่ยต่อเดือน	18
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้บ่อยที่สุด	19
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	20
4.10 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรูปลักษณ์	21
4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	22
4.12 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	25
4.13 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า	27
4.14 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการที่ได้รับจริงและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	29
4.15 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการจริงที่ได้รับและความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
4.17 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
4.18 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
4.19 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
4.20 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
4.21 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	37
4.22 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	38
4.23 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ในเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	39
4.24 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
4.25 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
4.26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	46
4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณะ ในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	43
4.28 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.29 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการรับประกัน/การให้ความ มั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	45
4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การ ให้ความมั่นใจ ในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมี มารยาท จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	46
4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การ ให้ความมั่นใจ ในเรื่องพนักงานแสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและมั่นใจใน บริการต่างๆของธนาคาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	47
4.32 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	48
4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ในเรื่องมีระบบการให้บริการด้านเงิน ฝาก สินเชื่อ และ บริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	49
4.34 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้ารายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ รายคู่	50
4.35 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	51
4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า แบบรายบุคคล ในเรื่อง พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่	52
4.37 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	53
4.38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง บริเวณธนาคารดูปลอดภัย สะอาด เรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่	54
4.39 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่อง พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามรายได้ เป็น รายคู่	55
4.40 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.41 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	57
4.42 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	58
4.43 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	59
4.44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ในเรื่องธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง บริการที่ดีขึ้น จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่	60
4.45 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	61
4.46 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ในเรื่องพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จำแนกตามรูปแบบบริการที่ใช้	62
4.47 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	63
4.48 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	64
4.49 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	65
4.50 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้	66
4.51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่องเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวก สำหรับลูกค้า จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่	67
4.52 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในเรื่อง ธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น จำแนกตามประเภทบริการที่ใช้ เป็นรายคู่	68