

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	5
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3	19
ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
วิธีการศึกษา	20
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้	21
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	22
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 4	23
ผลการศึกษา	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ข้อมูลด้าน เพศ อายุ	24
สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน	
จำนวนในการใช้บริการ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับ บริการ เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้าน รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการรับประกัน/การ ให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจหลังได้รับ บริการ เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ จำแนกตาม เพศ รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	48
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ	88
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการศึกษา	93
อภิปรายผล	112
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน	135

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนในการใช้บริการ	27
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการ	28
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	29
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์	30
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านรูปลักษณ์	32
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	34
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	36
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตามปัจจัยด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	38
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	39

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตาม ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	41
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจจำแนกตาม ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า	42
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง จำแนกตาม ปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	43
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ ปัจจัยด้านการเห็นอกเห็นใจดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	45
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ จำแนกปัจจัย คุณภาพบริการ	46
21 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์จำแนกตามเพศ	51
22 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจ จำแนกตามเพศ	50
23 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ ความมั่นใจ จำแนกตามเพศ	52
24 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามเพศ	54
25 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจและ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามเพศ	56

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามรายได้ ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	58
27 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจ จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	61
28 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ ความมั่นใจ จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	64
29 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	67
30 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจและ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน	70
31 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระยะเวลา ที่เป็นลูกค้า	73
32 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	76

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	79
34 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	82
35 แสดงตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการเห็นอกเห็นใจและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้า	84
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	87
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านรูปลักษณ์	88
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	89
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการรับประกัน/การให้ความมั่นใจ	90
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตอบสนองลูกค้า	91
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเห็นอกเห็นใจเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	92

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 สรุปผลการศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการให้บริการสูงสุด 5 ลำดับแรก	119
43 สรุปผลการศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด 5 ลำดับแรก	121
44 สรุปผลการศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่สูงที่สุด 5 ลำดับแรก	122