

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดในด้านบริการและความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวความคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ	6
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	7
ทฤษฎีแถวคอย	8
ระบบบัตรคิวของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง	12
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบบัตรคิว ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28	29
ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการระบบบัตรคิว ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตส่วนภูมิภาคเขต 28	87
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผลการศึกษา	103
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	109
ประวัติผู้เขียน	119

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	19
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	21
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา	22
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา	23
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ใช้บ่อยที่สุด	24
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการบ่อยที่สุด	26
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่คอยในคิว	27
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารอื่น ที่ถูกค่าใช้จ่าย	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ	31
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ	32
18 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	33
19 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ	34
20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	36
21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	38
22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	40
23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	44
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	46
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา	48
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามการศึกษา	49
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา	51
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	52
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	59
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	61
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ	63
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ	67
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงวันที่ที่มาใช้บริการ	69
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	71
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	73
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	75
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	77
42 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ ในสาขานาการทั้ง 7 สาขา	79
43 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านพนักงาน ในสาขานาการทั้ง 7 สาขา	81
44 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านลักษณะทางกายภาพ ในสาขานาการทั้ง 7 สาขา	83
45 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในด้านกระบวนการให้บริการ ในสาขานาการทั้ง 7 สาขา	85
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ระบบบัตรคิว	87
47 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในสาขา นาการทั้ง 7 สาขา	89

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
48 แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบบัตรคิว ในทุกด้าน	92
49 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบบัตรคิว ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาของธนาคาร	78