

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ .....	1
	ความเป็นมา .....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย .....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	5
2	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
	ความหมายความพึงพอใจ .....	7
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ .....	9
	องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านบริการ .....	10
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	11
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	12
	ความหมายการให้บริการ .....	12
	หลักการบริการ .....	13
	องค์ประกอบในการให้บริการสาธารณะ .....	14
	บริการธนาคาร .....	15
	ปัจจัยในการให้บริการ .....	20
	ระบบการบริการ .....	23
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	24
	งานวิจัยในประเทศ.....	25
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
	ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	27
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	28

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
<b>4</b>	<b>การวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>30</b>
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
<b>5</b>	<b>สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>55</b>
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	55
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
	สรุปผลการวิจัย.....	56
	อภิปรายผลการวิจัย.....	58
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>65</b>
	<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>70</b>
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	71
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	73
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	81
	ภาคผนวก ง คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	87
	ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	90
	<b>ประวัติย่อผู้วิจัย.....</b>	<b>92</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบบริการ.....	23
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการ หน้าเคเตอร์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี	27
3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	33
4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	33
5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ.....	34
7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน.....	35
8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทของบริการ.....	35
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี โดยพิจารณาเป็นรายด้าน.....	36
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ.....	37
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัด จันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามการประชาสัมพันธ์ เป็นรายข้อ.....	39
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความถูกต้องของ เอกสารเป็นรายข้อ.....	40



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการรับบริการเป็นรายข้อ.....	41
15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามความสะดวกของอาคารสถานที่เป็นรายข้อ.....	42
16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความสะดวกเป็นรายข้อ...	43
17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเร็วถูกต้องเป็นรายข้อ.....	44
18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามความเสมอภาคเป็นรายข้อ.....	45
19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามมารยาท อธยาศัยเป็นรายข้อ.....	46
20 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	47
21 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน.....	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
22	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน.....	49
23	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน.....	50
24	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามที่อยู่ปัจจุบัน ในภาพรวมและรายด้าน.....	21
25	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี จำแนกประเภทของบริการ ในภาพรวมและรายด้าน.....	52
26	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่.....	53
27	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการเป็นรายคู่.....	54
28	ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัด.....	88
29	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี.....	91