

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ขั้นตอนการศึกษา.....	3
1.5 อภิธานคำศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 พื้นฐานแนวคิดคุณภาพการบริการ.....	6
2.1.1 แบบจำลอง SERVQUAL.....	9
2.1.2 ตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	12
2.1.3 สรุปลักษณะเด่นของแบบจำลอง SERVQUAL.....	14
2.1.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลอง SERVQUAL.....	14

2.2	กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process).....	16
2.2.1	หลักการสำคัญของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	17
2.2.2	ขั้นตอนของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	17
2.2.3	การวิเคราะห์ลำดับความสำคัญ.....	20
2.2.3.1	ประเภทของลำดับความสำคัญ.....	20
2.2.3.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญ.....	21
2.2.4	การวิเคราะห์อัตราส่วนความไม่สอดคล้องของการตัดสินใจ.....	23
2.2.5	สรุปลักษณะเด่นของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	26
2.2.6	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	27
3.	วิธีการศึกษา.....	29
3.1	สรุปมิติและตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการที่นำมาใช้ เป็นโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	30
3.1.1	สรุปมิติคุณภาพการบริการที่นำมาใช้เป็น โครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	30
3.1.2	สรุปตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการที่นำมาใช้เป็น โครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ลำดับชั้นที่ 3.....	31
3.2	โครงสร้างลำดับชั้นสำหรับลำดับความสำคัญมิติและตัวบ่งชี้ระดับ คุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	38
3.3	การพัฒนาแบบสอบถาม.....	41
3.4	หลักเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4.1	การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.4.2	ข้อจำกัดในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.5	วิธีการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรม Expert Choice®	46

4. ผลที่ได้จากการศึกษา.....	50
4.1 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	50
4.1.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	52
4.1.1.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก.....	53
4.1.1.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข.....	55
4.1.1.3 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค.....	57
4.1.1.4 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร.....	58
4.1.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	60
4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพ การบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก....	61
4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพ การบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข....	62
4.1.2.3 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพ การบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค....	64
4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพ การบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร...	66
5. อภิปราย สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	71

5.2	สรุปผลการให้น้ำหนักความสำคัญตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	77
5.2.1	ผลการการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญของมิติคุณภาพการบริการ SERVQUAL.....	77
5.2.2	ผลการศึกษาการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญของตัวบ่งชี้ ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	79
5.3	ข้อเสนอแนะการศึกษาในอนาคต.....	82
	รายการอ้างอิง.....	83
	ภาคผนวก	
	ก. แบบสอบถาม.....	89
	ข. ตารางสรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการและค่าอัตราส่วน ความไม่สอดคล้องตามแบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคารต่าง ๆ.....	100
	ค. ตัวอย่างการวิเคราะห์ของกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	107
	ประวัติการศึกษา.....	113