**สารบาญตาราง**


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 2.1 | แสดงตัวบ่งชี้ลักษณะคุณภาพการบริการของธนาคารในมิติต่าง ๆ..... | 12 |
| 2.2 | แสดงมาตราส่วนในการวินิจฉัยเปรียบเทียบเป็นคู่ ๆ..... | 19 |
| 2.3 | ค่า CI ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง..... | 25 |
| 3.1 | สรุปคำอธิบายมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL..... | 30 |
| 3.2 | แสดงตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพบริการจำแนกตามมิติและคณะผู้วิจัย..... | 32 |
| 3.3 | ตารางสรุปคำอธิบายตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL | 35 |
| 3.4 | ตัวอย่างตารางเปรียบเทียบความสำคัญของมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL..... | 42 |
| 3.5 | ตัวอย่างตารางเปรียบเทียบความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL..... | 43 |
| 3.6 | แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 45 |
| 4.1 | สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ก..... | 53 |
| 4.2 | สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ก..... | 54 |
| 4.3 | สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ข..... | 55 |
| 4.4 | สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ข..... | 56 |
| 4.5 | สรุปผลการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL จำแนกรายบุคคลของธนาคาร ค..... | 57 |
| 4.6 | สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL ของธนาคาร ค..... | 58 |
| 4.7 | สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL ของทุกธนาคาร..... | 59 |
| 4.8 | แสดงค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องในลำดับชั้นที่สองของทั้ง 3 ธนาคาร..... | 60 |

4.9 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ก..... 61
4.10 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ข..... 63
4.11 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของธนาคาร ค..... 65
4.12 สรุปน้ำหนักความสำคัญตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการตาม
แบบจำลอง SERVQUAL และค่าอัตราส่วนความไม่สอดคล้องของทุกธนาคาร..... 68
5.1 สรุปลำดับความสำคัญของมิติคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL
เรียงตามลำดับ..... 73