

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบของแบบจำลอง SERVQUAL.....	9
2.2 รูปแบบทั่วไปของโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์.....	18
3.1 แสดงภาพภาพรวมรวมของโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย.....	40
3.2 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของมิติคุณภาพการบริการตาม แบบจำลอง SERVQUAL โดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	46
3.3 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ของมิติความเป็นรูปธรรมในการบริการโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	47
3.4 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการของมิติ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	47
3.5 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ของมิติความน่าเชื่อถือโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	48
3.6 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ของมิติความเห็นอกเห็นใจโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	48
3.7 ตัวอย่างผลการวิเคราะห์ความสำคัญของตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ ของมิติความเชื่อมั่นโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Expert Choice [®]	49
4.1 โครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์สำหรับลำดับความสำคัญมิติ และตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ SERVQUAL.....	51
4.2 แสดงค่าน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการเปรียบเทียบทั้ง 3 ธนาคาร....	59
4.3 แผนภาพแสดงค่าน้ำหนักความสำคัญบนโครงสร้างลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์จำแนก ตามมิติและตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการ.....	69
5.1 แผนภาพสรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการ ตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	73
5.2 สรุปน้ำหนักความสำคัญมิติคุณภาพการบริการและตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพ การบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL.....	75