

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
ทบทวนวรรณกรรม	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	9
วิธีการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบ	
ด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ	
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่	19

<p>ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่</p>	29
<p>ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ สอดคล้องกับการรับรู้ถึงบริการและประเมินระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์ การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)จังหวัดเชียงใหม่</p>	39
<p>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</p>	45
<p>    สรุปผลการศึกษา</p>	45
<p>    อภิปรายผลการศึกษา</p>	66
<p>    ข้อค้นพบ</p>	67
<p>    ข้อเสนอแนะ</p>	68
<p>บรรณานุกรม</p>	70
<p>ภาคผนวก-แบบสอบถาม</p>	71
<p>ประวัติผู้เขียน</p>	80

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าที่เปิดบัญชี	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วง 3 เดือน	16
9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอันดับการใช้บริการ รูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	17
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบด้านรูปลักษณ์การบริการรูปแบบธนาคารใน ศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม	19
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือการบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบด้านการตอบสนองการบริการรูปแบบธนาคาร ในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจการบริการรูปแบบ ธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ยอดเยี่ยม	25

- 14 แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่การบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารที่ขอเชื่อมโยง 27
- 15 แสดงจำนวน ร้อยละและคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านรูปลักษณะการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 29
- 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 31
- 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการตอบสนองการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 33
- 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการให้ความมั่นใจการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 35
- 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่การบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 37
- 20 เปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ขอเชื่อมโยงและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 39

- 21 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ขอสินเชื่อ และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ รูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 43
- 22 สรุปประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 52
- 23 สรุปเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังของธนาคารที่ ขอสินเชื่อและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยย่อยขององค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการรูปแบบธนาคารในศูนย์การค้า ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ 53