

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
องค์ความรู้ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร และการ ให้บริการด้านสินเชื่อ	6
การพัฒนา และการพัฒนาองค์กร.....	6
การให้บริการ	13
แนวคิดด้านสินเชื่อ	19
ความพึงพอใจและการให้บริการ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ....	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	32
ประชากร	32
กลุ่มตัวอย่าง.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ (ต่อ)	
การสร้างเครื่องมือและทดสอบแบบสอบถาม	34
เครื่องมือในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขาลนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา	40
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล	50
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการ	54
ผลการประชุมกลุ่มย่อย	60
บทที่ 5 การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
การสรุปผล	69
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	75
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	84
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	85
ข การประชุมกลุ่มย่อย	92
ค รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1	95
รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 2	95
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	38
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านสมรรถภาพในการให้บริการของพนักงาน	40
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรู้ความสามารถ	41
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือ	42
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรวดเร็ว	43
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความรับผิดชอบ	44
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านมีจิตบริการ	45
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านการเข้าถึงการบริการลูกค้า	46
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านการประชาสัมพันธ์	47
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความสะดวกในการสื่อสาร ...	48
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้านความเหมาะสมของสถานที่ ...	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านเพศ 50
14	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอายุ 51
15	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา 52
16	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านอาชีพ 53
17	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในการให้บริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำแนกตามปัจจัยทางด้านรายได้ 54
18	ปัญหา อุปสรรคในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านสมรรถภาพการ ให้บริการของพนักงานของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 55
19	ปัญหา อุปสรรคในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยด้านการเข้าถึงการ บริการของลูกค้าของพนักงานของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 56
20	ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านสมรรถภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีประสิทธิภาพ 57
21	ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการเข้าถึงบริการของธนาคารกรุงไทย สาขานนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีประสิทธิภาพ 58
22	ปัญหาด้านการบริการและข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาที่เกิดจากการประชุม กลุ่มย่อย ครั้งที่ 1 61
23	ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงระบบเทคโนโลยีและข้อเสนอแนะการ แก้ปัญหาที่เกิดจากการประชุมกลุ่มย่อยครั้งที่ 1 62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 ปัญหาด้านอาคาร สถานที่ และข้อเสนอแนะการแก้ปัญหาที่เกิดจากการประชุม กลุ่มย่อยครั้งที่ 1	63
25 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาด้านพนักงานและการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขาถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	64
26 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึง ระบบเทคโนโลยี	65
27 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ ธนาคารกรุงไทย สาขา ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอาคารสถานที่	66
28 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อย ด้านพนักงาน	66
29 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อย ด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่	67
30 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไขและความสอดคล้องกับผลการประชุมกลุ่มย่อย ด้านระบบการให้บริการ	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงปัจจัยในการให้บริการของธนาคาร ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่นำไปสู่ความพึงพอใจและแนวทางแก้ไขเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อ	4

