

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
องค์ประกอบสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ.....	8
กลวิธีสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ให้บริการ.....	17
ด้านบุคลิกภาพ.....	18
ด้านการให้บริการ.....	22
ด้านการสร้างความสัมพันธ์และบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ลักษณะงานบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	48
โครงสร้างงานบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	48
แนวทางการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	50
เกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการ.....	52
ขบวนการปรับปรุงศักยภาพของ 6 ชิกม่า (DMAIC).....	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	69
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้าง ศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	69
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	72
ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงาน บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	72
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์ เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการที่มีต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า.....	76
ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	91
ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาผลการใช้ยุทธศาสตร์เสริมสร้างศักยภาพพนักงาน บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	94

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ลักษณะการแสดงออกที่ควรแสดงและไม่ควรแสดงของพนักงานบริการ.....	21
2	ลำดับคุณสมบัติที่พนักงานธนาคารควรมี.....	26
3	การเปรียบเทียบบริการลูกค้า 4 ประเภท.....	40
4	เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ.....	53
5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ...	87
6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ.....	88
7	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านการให้บริการ.....	89
8	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อนการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	90
9	ปัญหาทางการให้บริการของพนักงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ.....	92
10	ปัญหาทางการให้บริการของพนักงานบริการ ด้านการให้บริการ.....	93
11	ปัญหาทางการให้บริการของพนักงานบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ ลูกค้า.....	93
12	ผลการประเมินผลการเพิ่มศักยภาพพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก เรื่อง การให้บริการ.....	95
13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ...	96
14	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ.....	97
15	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านการให้บริการ.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
16	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หลังการเสริมสร้างศักยภาพพนักงานบริการ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า.....	99
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	100
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	101
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	102

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของลูกค้า.....	8
2	แผนภูมิลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow.....	15
3	การบริการลูกค้า 4 ประเภท.....	39
4	โครงสร้างงานบริการของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยถนนเอกาทศรถ พิษณุโลก.....	49
5	ขบวนการปรับปรุงศักยภาพของ 6 ดิโกมา.....	62
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66
7	องค์ประกอบของ Service Mind.....	80
8	วงจรบริการ (Service Cycle) การให้บริการลูกค้าที่สาขา.....	83