

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	ก
บทคัดย่อ .....	ข
ABSTRACT .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
<hr/>	
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
คำถามการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	5
ขอบเขตการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง .....	10
1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	10
1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
1.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ .....	12
1.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	31
1.2 การบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	39
1.2.1 นโยบายด้านเงินฝาก .....	39
1.2.2 ข้อควรระวังของพนักงานธนาคาร .....	40
1.2.3 ประเภทลูกค้า .....	40
1.2.4 ประเภทเงินฝากในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	41

หัวข้อ	หน้า
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการใช้บริการ .....	54
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	60
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>63</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>71</b>
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร .....	72
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	76
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	92
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	101
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>104</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	101
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	104
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	104
สรุปผลการวิจัย .....	105
อภิปรายผล .....	107
ข้อเสนอแนะ .....	110

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม .....	113
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	118
ประวัติผู้วิจัย .....	127



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	15 ขั้นตอนแห่งการพัฒนาการมีบริการที่ผูกใจลูกค้า .....	17
2	จำนวนประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร .....	63
3	จำนวนตัวอย่างแยกตามรายตำบลต่าง ๆ .....	65
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าธนาคาร .....	72
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม ของแต่ละด้าน .....	77
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ .....	79
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ .....	81
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาให้บริการ .....	83
9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านผลตอบแทน .....	85
10	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงาน .....	87
11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ .....	89
12	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ .....	91
13	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม .....	93
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยกัน .....	94
15	ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง .....	96

16	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) .....	98
17	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	101



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) .....	29
2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	32
3 พฤติกรรมที่ถูกงูใจ .....	38
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	62



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY