

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ด
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>10</b>
1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง .....	10
1.1 วิวัฒนาการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	10
1.2 ระบบงานคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	21
1.3 สภาพการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรือ .....	26
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	29
2.1 บทบาทและความสำคัญของความพึงพอใจ .....	29
2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ .....	33
2.3 การวัดระดับของความพึงพอใจ .....	34

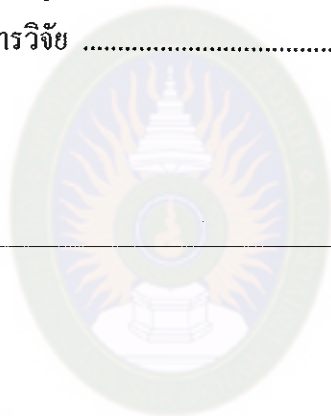
เรื่อง	หน้า
2.4 การจัดการคุณภาพการบริการ .....	36
2.5 แรงจูงใจ .....	44
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
3.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ .....	48
3.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ .....	51
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	53
<b>บทที่ 3</b> <b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>55</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ .....	61
<b>บทที่ 4</b> <b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	<b>62</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	63
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับ การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบี้อ .....	66
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบี้อ .....	72
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ .....	91

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เขตการดำเนินงานและความรับผิดชอบด้านพัฒนาธุรกิจ .....	27
2	เป้าหมายการดำเนินงานระยะ 5 ปี .....	28
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	63
5	ผลการเปรียบเทียบเพศของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	66
6	ผลการเปรียบเทียบอายุของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	67
7	ผลการเปรียบเทียบการศึกษาของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	67
8	ผลการเปรียบเทียบอาชีพของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	68
9	ผลการเปรียบเทียบรายได้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ ของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	68
10	ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารที่มีผลต่อความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	69
11	ผลการเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	69
12	ผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินฝากของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	70
13	ผลการเปรียบเทียบจำนวนเงินกู้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	70
14	ผลการเปรียบเทียบประเภทบริการที่ใช้ของลูกค้าที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับ การให้บริการของ ร.ก.ส. สาขาบรบีอ .....	71
15	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารโดยรวม .....	72
16	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารจำแนกตามเพศของลูกค้า .....	73

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ผังการแบ่งส่วนงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	16
2	โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด .....	18
3	โครงสร้างการบริหารของสาขา .....	19
4	หลักการดำเนินการเกี่ยวกับระบบงานคุณภาพ ธ.ก.ส. ....	25
5	โครงสร้างการบริหารงานสาขาบรื้อ .....	26
6	วงจรของเดมิง(Deming Cycle) .....	41
7	ไตรยางศ์คุณภาพของจูราน .....	42
8	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	54



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY