

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
สมมติฐานการศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์การศึกษา .....	6
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	15
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	25
โครงการรับจำนำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552.....	33
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....</b>	<b>45</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46

หัวเรื่อง	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>50</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>72</b>
ลำดับขั้นตอนการศึกษา .....	72
สรุปผลการศึกษา .....	74
อภิปรายผล .....	76
ข้อเสนอแนะ .....	79
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>81</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>86</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	87
ภาคผนวก ข การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการศึกษา.....	93
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	97
ภาคผนวก ง แผนที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.....	101
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>103</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ขอบเขตการดำเนินงานและความรับผิดชอบด้านพัฒนาธุรกิจ ..... 40
2	แสดงเป้าหมายการดำเนินงานระยะ 5 ปี ..... 41
3	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 54
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 55
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ ..... 56
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการที่ทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ ..... 57
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ ..... 58
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โครงการจำหน่ายน้ำมันสำปะหลังปีการผลิต 2551/2552 ของเกษตรกรรถลูกค้าธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายข้อ ..... 57

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
2 แผนผังการแบ่งส่วนงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร .....	30
3 โครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด .....	32
4 โครงสร้างการบริหารของสาขา .....	33
5 โครงสร้างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบรบือ .....	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY