

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริการ .....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ .....	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	32
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการให้บริการ .....	33
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค .....	36
ประวัติและความสำคัญ .....	39
ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .....	39
ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	42
ธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดมหาสารคาม .....	44

หัวข้อ	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
งานวิจัยในประเทศ .....	45
งานวิจัยในต่างประเทศ .....	54
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	55
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>57</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	60
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>65</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะ .....</b>	<b>94</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	94
สมมติฐานการวิจัย .....	94
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	95
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	95
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	96
สรุปผลการวิจัย .....	97
อภิปรายผล .....	101
ข้อเสนอแนะ .....	105

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม .....	107
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	111
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือในการวิจัย .....	120
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	128
ประวัติผู้วิจัย .....	132



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ..... 67
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยรวม ..... 69
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านพนักงานและการต้อนรับ ..... 70
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านสถานประกอบการ เป็นรายชื่อ ..... 71
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านความสะดวก เป็นรายชื่อ ..... 72
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ ..... 73
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการบริการ ..... 74
8	ความถี่ และค่าร้อยละ และคุณภาพประเภทบริการตามความคิดเห็นของลูกค้า ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ..... 75
9	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้าน เงินฝากตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด ..... 76
10	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้าน เงินสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด ..... 77
11	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้าน ตู้ ATM ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด ..... 78

12	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านตู้ฝากอัตโนมัติ (ADM) ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	79
13	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านเครื่องปรับสมุดเงินฝาก ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	80
14	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	81
15	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	83
16	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านเครื่องรับจ่ายอัตโนมัติ (ATM) ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	85
17	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	87
18	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	90
19	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประเภทของการบริการด้านสินเชื่อ ตามความคิดเห็นของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม .....	92

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tool for Services) .....	23
2 องค์ประกอบในการให้บริการ (Element in a Service Encount) .....	24
3 รูปแบบของการตลาดในอุตสาหกรรมการให้บริการ .....	26
4 การตลาดในลักษณะที่เป็นกระบวนการทางตลาด (Marketing Process) และ กระบวนการบริหารการตลาด (Marketing Management Process) .....	27



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY