

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
กรอบแนวคิดการวิจัย	52
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53

หัวข้อเรื่อง	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	100
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	107
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	110
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	113
ประวัติผู้วิจัย.....	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....61
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด.....63
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึง พอใจของผู้รับบริการ.....64
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ คาดหวังของผู้รับบริการ.....65
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ พร้อมในการบริการ.....66
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมี คุณค่าของการบริการ.....67
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความ สนใจต่อการบริการ.....68
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมี โมตรจิตในการบริการ.....69
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความมี ประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ.....70

10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ 71
11	ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ.....72
12	ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามประเภทของบริการหลักที่ท่านใช้บริการกับ ธ.ก.ส.....73
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....74
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....76
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....78
16	เปรียบเทียบเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....80
17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเจตคติของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการกับ ธ.ก.ส.แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน.....82
18	จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด.....83

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด.....	45
2	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่าIOC	99
2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	102



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY