

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
<b>บทที่ 1 ภูมิหลัง .....</b>	<b>1</b>
คำถามการวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
เอกสารที่เกี่ยวข้อง .....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย	
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในการใช้บริการ .....	42
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	47
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>50</b>
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง .....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	56

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	58
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร .....	59
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย	
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	63
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย	
สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	78
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของธนาคาร	
กสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	88
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	91
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	91
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	91
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
สรุปผลการวิจัย .....	92
อภิปรายผล .....	94
ข้อเสนอแนะ .....	97
<b>บรรณานุกรม</b> .....	99
<b>ภาคผนวก</b> .....	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	105
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	114
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b> .....	120

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	15 ขั้นตอน แห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้า .....	5
2	จำแนกประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร .....	50
3	จำนวนตัวอย่างแยกตามรายตำบลต่าง ๆ .....	52
4	จำนวน และร้อยละของข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร .....	59
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม ของแต่ละด้าน .....	64
6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ .....	65
7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ .....	67
8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาให้บริการ .....	69
9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านผลตอบแทน .....	71
10	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านพฤติกรรมพนักงาน .....	73
11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการให้บริการ .....	75
12	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ .....	77
13	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม .....	79
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) .....	81
15	ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง .....	82
16	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ...	85
17	จำนวน และร้อยละของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคารกสิกรไทย สาขามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	88

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle) .....	26
2	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ .....	29
3	พฤติกรรมที่ถูกต้องใจ .....	35
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	49



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY