

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
หน้าอนุมัติ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
ABSTRACT.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ปัญหาที่ต้องการทราบ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.2 ความหมายแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ.....	11
2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
2.6 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร.....	17
2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.8 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	25
2.9 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก.....	28
2.10 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลลแลน.....	32

หัวข้อเรื่อง	หน้า
2.11 ทฤษฎี 3 ไอ.....	34
2.12 การบริการด้านเงินฝากของธนาคาร.....	34
2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
2.14 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.2 ประชากร.....	46
3.3 กลุ่มประชากร.....	46
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.5 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	49
3.6 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.7 นิยามเชิงปฏิบัติการ.....	52
3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	56
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของธนาคาร.....	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของธนาคาร.....	59
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ..	68
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ.....	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	82
5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	82
5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82

หัวข้อเรื่อง	หน้า
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	86
5.6 อภิปรายผลการวิจัย.....	86
5.7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	89
5.8 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	90
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	104
ภาคผนวก ค คุณภาพแบบสอบถาม.....	107
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	15 ขั้นตอนแห่งพัฒนาการสู่การบริการที่ผูกใจลูกค้า..... 19
2	จำนวนประชากรลูกค้าผู้ใช้บริการธนาคาร..... 48
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายตำบล..... 49
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของลูกค้าธนาคาร..... 57
5	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของ ลูกค้าที่ใช้บริการ..... 60
6	ร้อยละและค่าเฉลี่ยของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในภาพรวม..... 61
7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ 63
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม..... 69
9	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร อิสระด้วยกัน..... 71
10	ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง..... 73
11	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง..... 76
12	จำนวนร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของธนาคาร..... 79

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ.....	12
2 การปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ.....	12
3 ลำดับความต้องการของมนุษย์.....	26
4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแนวความคิดเกี่ยวกับ ความคาดหวัง.....	31
5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University