

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในระดับชาติ	9
บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอำเภอเสกา	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
งานบริการด้านเงินฝากของธนาคาร	27
ทฤษฎีจิตวิทยาและแรงจูงใจ	30
1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	30
2. ทฤษฎี 3 ไอ	32

หัวข้อเรื่อง	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
1. ลักษณะเครื่องมือ	40
2. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการวิจัย	58
อภิปรายผลการวิจัย	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	66
ประวัติผู้วิจัย	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดง 15 ขั้นตอน แห่งพัฒนาการสู่บริการที่ผูกใจลูกค้า	20
2	แสดงการสุ่มแบบกำหนดโควตา	42
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	46
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้มารับบริการด้านเงินฝากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเซกา อำเภอลือเสาะ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน	48
5	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่บริการ	49
6	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านส่งเสริมแนะนำการบริการ	50
7	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านผู้บริหารการให้บริการและผู้ปฏิบัติการ	51
8	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	52
9	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านขบวนการการบริการ	53
10	ผลการเปรียบเทียบวิเคราะห์แหล่งความแปรปรวนความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอาชีพ	54
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามกลุ่มเพศ	54
12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป	55

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานสาขาเซกา	12
2	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	31
3	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY