

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน.....	7
1.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน.....	7
1.2 ประวัติความเป็นมาของการให้บริการธนาคารออมสิน.....	9
1.3 ทิศทางการดำเนินงานของธนาคารออมสินในปี 2550.....	12
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ.....	14
2.1 ความหมายของคุณภาพและบริการ	14
2.2 คุณภาพการให้บริการ.....	17
2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	26

หัวข้อ	หน้า
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
การสร้างเครื่องมือในการศึกษา	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
วัตถุประสงค์การศึกษา	70
สมมติฐานการศึกษา	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	75

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	81
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	87
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	91
ประวัติผู้ศึกษา.....	94



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสิน รายได้ต่อเดือน 43
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในภาพรวม และเป็นราย ด้าน 45
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านบุคลิกภาพ การให้บริการของพนักงาน 46
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านกระบวนการ ให้บริการ 47
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านสถานที่และ สภาพแวดล้อม 48
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ ในด้านประเภทรูท กิจ บริการ 49
7	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ 50
8	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ 51
9	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธี การของ LSD 52

ตารางที่	หน้า
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยวิธีการ ของ LSD	53
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีการของ LSD	54
12 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีการของ LSD	56
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีการของ LSD	57
15 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามอาชีพ	58
16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีอาชีพต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วย วิธีการของ LSD	60
17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ	61
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านบุคลิกภาพการให้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การทดสอบ ด้วยวิธีการของ LSD	63
19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การทดสอบ ด้วยวิธีการของ LSD	64

ตารางที่	หน้า
20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การ ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD	64
21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านประเภทรูทกิจที่ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน โดยใช้การ ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD	65
22 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยใช้การ ทดสอบด้วยวิธีการของ LSD	67
24 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของ ผู้บริการ ของธนาคารออมสิน สาขาสุวรรณภูมิ	68

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ช่องว่างคุณภาพ 7 ช่อง อันนำไปสู่ความไม่พอใจของลูกค้า.....	19
2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	34



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY