

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	7
<b>บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	24
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้า .....	36
บริบทของธนาคารออมสิน .....	47
บริบทของธนาคารออมสิน จังหวัดร้อยเอ็ด .....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	56
งานวิจัยในประเทศ .....	56
งานวิจัยต่างประเทศ .....	64

หัวข้อเรื่อง	หน้า
กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	68
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....</b>	<b>69</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	69
ตัวแปรในการวิจัย .....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	72
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	76
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>80</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล .....	80
ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>101</b>
สรุปผลการศึกษา .....	101
อภิปรายผล .....	103
ข้อเสนอแนะ .....	104
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>108</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>116</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	117
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	125
ภาคผนวก ค คำทัศนคติของแบบสอบถาม .....	135
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>142</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน .....	82
2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน .....	84
3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความคาดหวังของผู้บริการ .....	85
4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านภาวะความเป็นผู้นำ .....	86
5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการปรับปรุงขั้นตอน .....	87
6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ .....	88
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน .....	89
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านคุณภาพสินค้าและบริการ .....	90

9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านภาพลักษณ์องค์กรและความรับผิดชอบ .....	91
10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านราคา .....	92
11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ .....	93
12	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมและเป็นรายด้าน .....	94
13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านทัศนคติ .....	95
14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค .....	96
15	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับทัศนคติต่อธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความง่ายในการเข้าถึง .....	97
16	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ได้รับของลูกค้า ความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	98
17	แสดงการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	99

# สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 แสดงแผนภูมิกระบวนการจัดการ .....	22
------------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับประเด็น ระดับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน ในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	136
2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความ คำถามกับประเด็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	137
3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความ คำถามกับประเด็นระดับทัศนคติของลูกค้าธนาคารออมสิน ในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	138
4 แสดงผลการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	139
5 แสดงผลการประเมินความสัมพันธ์ความพึงพอใจ ธนาคารออมสิน ในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	140
6 แสดงผลการประเมินความสัมพันธ์ทัศนคติของลูกค้า ธนาคารออมสินในจังหวัดร้อยเอ็ด .....	141