

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ประวัติวิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.)	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	59
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	59
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้	61
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การอภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	67
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ข แผนการดำเนินงาน	83
ประวัติผู้ทำวิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	34
4.2	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส	34
4.3	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	35
4.4	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	35
4.5	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	36
4.6	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	36
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรม การเงิน	37
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรม การเงิน	38
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการ ให้บริการของพนักงาน	39
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอาคาร และสถานที่	40
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้าน ภาพพจน์	41
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง รายด้านและภาพรวม	42
4.13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ	43
4.14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม สถานภาพสมรส	44
4.15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม อายุ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรมการเงิน เป็นรายคู่ระหว่าง อายุแตกต่างกัน	46
4.17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	48
4.18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรมการเงิน เป็นรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาแตกต่างกัน	49
4.19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	51
4.20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรมการเงิน เป็นรายคู่ระหว่างอาชีพแตกต่างกัน	52
4.21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ระหว่างอาชีพแตกต่างกัน	53
4.22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่ระหว่างอาชีพแตกต่างกัน	55
4.23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	56
4.24	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านธุรกรรมการเงิน เป็นรายคู่ระหว่าง รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	57

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	โครงสร้างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	9
2.2	ลำดับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow's Hierarchy Needs	16
2.3	ความคาดหมาย และการสื่อสาร	20