

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิด และทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตการศึกษา	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	16
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	23
ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร ประชาชน	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	40
ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	115
ข้อจำกัดทางการศึกษา	116
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก แบบสอบถาม	119
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา การเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงิน ที่ได้รับอนุมัติ	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการขอกู้เงิน	22
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	23
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	24
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	25
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	26
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	27
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะ ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	28
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	30
17 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	31
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคา ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	33
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางให้บริการ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	35
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากร ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	36
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	37
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	38
25 สรุปปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	39
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	40
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	56
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	58
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	59
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	61
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	63
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	65
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	67

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41	69
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อบังคับอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	
42	71
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
43	73
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
44	74
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
45	76
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
46	78
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
47	80
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
48	82
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
49	84
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	
50	86
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	
51	87
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	
52	89
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน	
53	90
แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	92
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	94
56 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	96
57 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	98
58 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	99
59 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	99
60 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100
61 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	101
62 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้	103
63 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน	104
64 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
65 สรุปปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	107
66 สรุปภาพรวมของค่าเฉลี่ยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอู้เงิน	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
67	สรุปปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจําแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	110
68	สรุปภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคาร ประชาชนเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยย่อยและปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก	114



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Buy Behavior)

6



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved