สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ค
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
สารบัญตาราง		ญ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
	นิยามศัพท์	6
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
	แนวคิดและทฤษฎี	8
	แนวทางการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ-1969 ตามระเบียบข้อบังคับ	10
	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	13
	ขอบเขตการศึกษา	13
	วิธีการศึกษา	15
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
	สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
	ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	17
บทที่ 4	ผลการศึกษา	18
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ – 1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ –1969 ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	36
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบำเหน็จ –ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	47
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผล	127
ข้อค้นพบ	129
ข้อเสนอแนะ	133
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	139
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	147
ประวัติผู้เขียน	148

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเงินกู้ยืมที่ใช้อยู่	23
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงสมาชิก	24
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	25
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ	26
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสุภาพ	27
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความไว้วางใจ	29

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองสมาชิก	30
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	31
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	32
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก	34
20	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพ	35
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการเข้าถึงสมาชิก	36
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร	37
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านความสามารถ	38
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความสุภาพ	39
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ	40
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความไว้วางใจ	41
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการตอบสนองสมาชิก	42
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความปลอดภัย	43

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	44
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความเข้าใจและรู้จักสมาชิก	45
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าถึงสมาชิก จำแนกตามเพศ	47
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	48
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสามารถ จำแนกตามเพศ	49
34	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสุภาพ จำแนกตามเพศ	50
35	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	51
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความไว้วางใจ จำแนกตามเพศ	52
37	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการตอบสนองสมาชิก จำแนกตามเพศ	53
38	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความปลอดภัยสมาชิก จำแนกตามเพศ	54
39	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามเพศ	55
40	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก จำแนกตามเพศ	56
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ	57

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเข้าถึงสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
43	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
44	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
45	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสุภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
46	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
47	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
48	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการตอบสนองสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
49	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
50	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
51	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
52	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
53	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการเข้าถึงสมาชิก จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	77
55	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	79
56	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความสุภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ - 1969	81
57	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	83
58	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	85
59	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการตอบสนองสมาชิก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	86
60	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	88
61	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	90
62	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ด้านการเข้าใจและรู้จักสมาชิก จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	92
63	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ-1969	94
64	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก	99

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
65	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ	107
66	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113
67	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จ – 1969	124
68	สรุปปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	131

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved