

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	
ทฤษฎีทางทัศนคติ	4
ส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	4
คุณภาพการให้บริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	7
ขอบเขตเนื้อหา	8
การเก็บและรวบรวมข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	9

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	27
ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	55
ส่วนที่ 2.4 ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	70
ส่วนที่ 3 ปัญหาของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	87
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผลการศึกษา	119
ข้อค้นพบ	121
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	124
ประวัติผู้เขียน	133

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	11
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	11
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	12
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาการเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับอนุมัติเงินกู้	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ขอกู้เงิน จากโครงการธนาคารประชาชน	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่รอการ อนุมัติเงินกู้	16
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการ ผ่อนชำระ	17
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน	18
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	19
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านราคา	20
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	21
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	22
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร	23

18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	24
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการ	25
20	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
21	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	47

ฎ

33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลิกภาพจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
40	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลิกภาพจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
42	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
44	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการธนาคารประชาชนจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
46	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	75

48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
49	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
52	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในด้านผลิตภัณฑ์	87
53	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในด้านราคา	88
54	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	89
55	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในการส่งเสริมการตลาด	90
56	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในด้านบุคลากร	91
57	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	92
58	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ประสบ ในด้านการบริการ	93
59	แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	99
60	แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	100
61	แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามการระดับศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	105
62	แสดงค่าเฉลี่ยทัศนคติด้านความพึงพอใจโดยสรุป และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	110