

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	13
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน	22
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน	30
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน	38
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	38
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน	
จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	117

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	196
สรุปผลการศึกษา	196
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	196
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน	197
ส่วนที่ 3 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ ธนาคารประชาชน	198
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	200
ส่วนที่ 5 ปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการ ธนาคารประชาชนจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทธุรกิจ	217
อภิปรายผล	234
ข้อค้นพบ	238
ข้อเสนอแนะ	239
เอกสารอ้างอิง	242
ภาคผนวก	243
ประวัติผู้เขียน	250

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	16
6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา การเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน	18
8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติ	19
9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม	20
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม แหล่งที่ทราบข้อมูลการใช้บริการ	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทาง การให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	25
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้าน บุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดลอม ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	27
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	28
18 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	29

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านราคาในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	31
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	32
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	33
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	34
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	35
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านกระบวนการบริการ ในการใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	36
26 สรุปปัญหาจากปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน	37
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	38
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	39
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	40
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	43
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	44
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	104
63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	106
64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	107
65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	109
66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	111
67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	113
68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	115
69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	117
70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	118
71 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	119
72 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	120
73 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	121

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	122
75 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามเพศ	123
76 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	124
77 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	126
78 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	128
79 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	130
80 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	132
81 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	134
82 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามอายุ	136
83 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	138
84 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	140
85 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	142
86 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	144
87 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา	146

สารบัญตาราง (ต่อ)

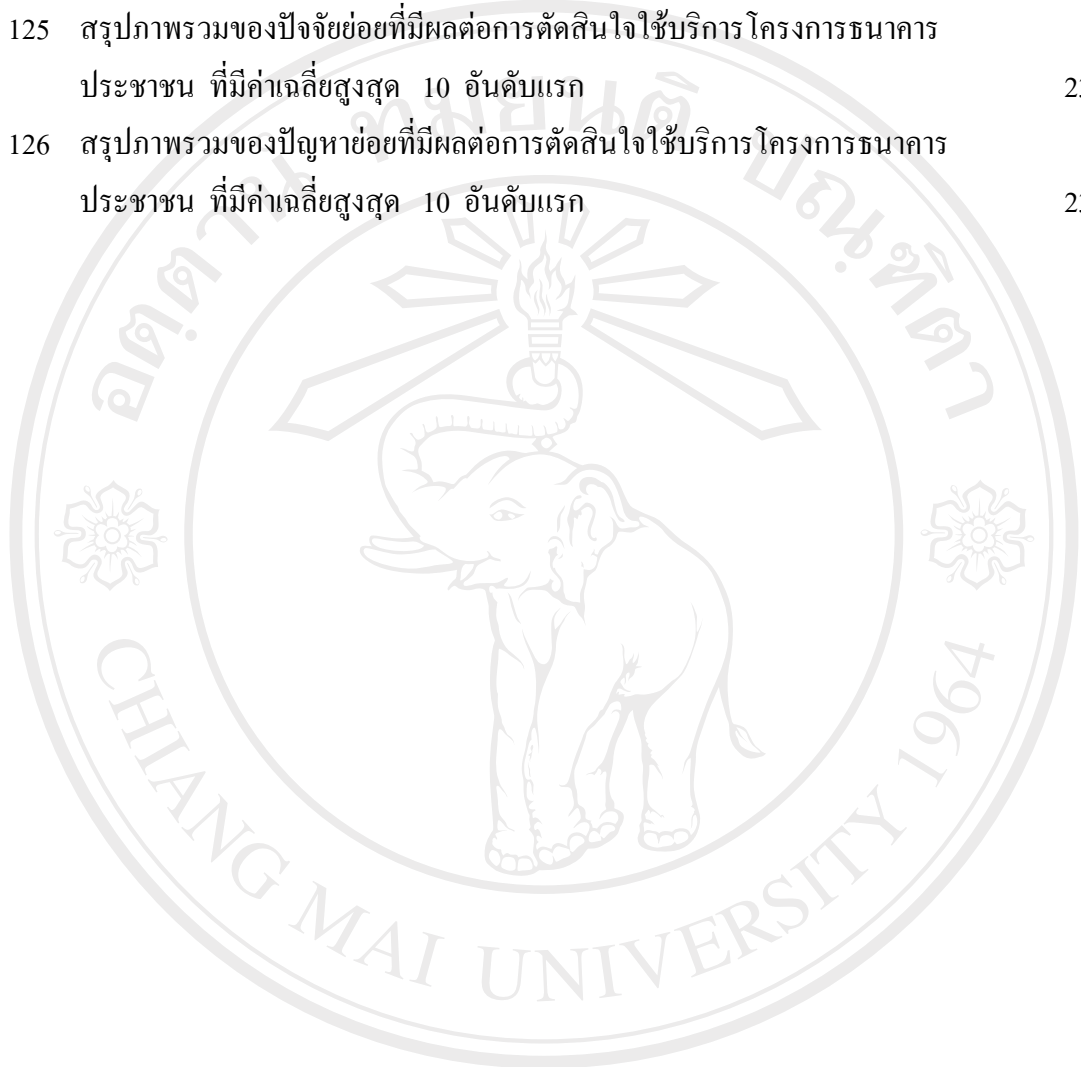
ตาราง	หน้า
102 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	178
103 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	180
104 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	182
105 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	184
106 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ	186
107 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	188
108 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	190
109 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ขอกู้เงิน	192
110 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญจากปัญหาด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน	194
111 สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนเรียงตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกของแต่ละปัจจัย	197
112 สรุปค่าเฉลี่ยรวมปัญหาจากปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนเรียงตามลำดับปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกของแต่ละปัจจัย	198

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
113 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามเพศ	200
114 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มี ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามอายุ	201
115 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มี ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	204
116 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มี ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ	207
117 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนที่มี ค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	211
118 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม	214
119 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามเพศ	217
120 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามอายุ	219
121 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	222
122 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ	225
123 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	229
124 สรุปปัญหาจากปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการ ธนาคารประชาชนที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้	232

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
125 สรุปรวมของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก	238
126 สรุปรวมของปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคาร ประชาชน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก	239



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved