สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**(3)**
กิตติกรรมประกาศ		**(5)**
สารบัญ		**(7)**
สารบัญตาราง		**(9)**
สารบัญภาพ		**(11)**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	สมมติฐานของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**7**
	แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการและคุณภาพบริการ	7
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ	31
	สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	**51**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	การวิเคราะห์ข้อมูล	52
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	**55**
	ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
	ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	58
	ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	80
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**95**
	สรุปผลการวิจัย	96
	อภิปรายผล	100
	ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม		**105**
ภาคผนวก		**109**
	แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้วิจัย		**115**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 57

4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ 58

4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ 63

4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ 69

4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 74

4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ 80

4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ 83

4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ 86

4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพการจัดการการตลาดในการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 89

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1	ขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการธนาคารประชาชน	43
2.2	การหลุดพ้นจากวงจรความยากจนตามแนวคิดของโครงการธนาคารประชาชน	45

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี