

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	4
คุณภาพคุณภาพการให้บริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้กับสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตของการศึกษา	11
ขอบเขตเนื้อหา	11
ขอบเขตประชากร	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	22
ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ กองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	33
ตอนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นประธานกอง ทุนหมู่บ้าน จำนวนสมาชิก และวงเงินสินเชื่อที่กลุ่มมีความ ประสงค์ขอกู้	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	100
ข้อค้นพบ	104
ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	116
แบบสอบถาม	117
ประวัติผู้เขียน	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็น ประธานกองทุนหมู่บ้าน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกของ กองทุนหมู่บ้าน	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่มี ความประสงค์ขอกู้เงินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ต่อยอดกับธนาคารออมสิน	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้เฉลี่ยที่จัด สรรให้สมาชิกแต่ละราย	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของกองทุนหมู่บ้าน ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินเงินสินเชื่อกองทุน หมู่บ้าน ที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคารออมสิน	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่มาใช้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก	22
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ	24
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ	25
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ	26
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา	27
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	28
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย	29
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก	30
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ต่อคุณภาพคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขา ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพคุณ ภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	32
24 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้าน ของธนาคารออมสินสาขาคอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	33
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามเพศ	35
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ	36
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามเพศ	37
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามเพศ	38
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามเพศ	39
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามเพศ	40
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาคอกคำใต้ จังหวัด พะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามเพศ	41

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคาร ออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามเพศ	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเพศ	44
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามเพศ	45
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามอายุ	46
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสารจำแนกตามอายุ	47
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถจำแนกตามอายุ	48
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ	50
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามอายุ	51
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุ	52
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ	53
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุ	54
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอายุ	55
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามอายุ	56
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	58
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	59
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	60
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	61
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	62
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	63
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	64
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
56	66
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	
57	67
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	
58	68
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	
59	69
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	
60	70
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	
61	71
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	
62	72
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	
63	73
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	74
65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	75
66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	76
67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	77
68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามจำนวนสมาชิกปัจจุบันของกองทุนหมู่บ้าน	78
69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสะดวก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	79
70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสามารถ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	81
72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความสุภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	82
73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	83
74 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	84
75 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	85
76 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
77	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	87
78	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	88
79	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านที่กลุ่มมีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	89
80	แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	106
81	แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	107
82	แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นประธานกองทุน	108
83	แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
84 แสดงปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสิน สาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในแต่ละด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านกลุ่มที่มีความประสงค์ขอกู้กับธนาคาร	111
85 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านในแต่ละด้านเรียงตามลำดับของสินเชื่อกองทุนหมู่บ้านของธนาคารออมสินสาขาดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา	112