



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ผ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	9
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความเป็นมาและการบริหารงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์.....	10
ประวัติความเป็นมาของธนาคาร.....	10
การบริหารจัดการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	13
นโยบายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารสินเชื่อ.....	43
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	50
แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ.....	53



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ.....	60
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
	งานวิจัยในประเทศ.....	66
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	76
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	79
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	79
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	80
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์.....	86
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์.....	88
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	90
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดเพชรบูรณ์.....	95
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	101
	ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	126



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4 (ต่อ)	ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามปัจจัยจูงใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า.....	163
	ตอนที่ 8 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารจัดการสินเชื่อกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรใน จังหวัดเพชรบูรณ์.....	201
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	203
	สรุปผลการวิจัย.....	203
	อภิปรายผล.....	207
	ข้อเสนอแนะ.....	210
	บรรณานุกรม.....	212
	ภาคผนวก.....	219
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	228