

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 6 |
| 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 7 |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา | 7 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา | 8 |
| 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 14 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | |
| 3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา | 17 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา | 18 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 18 |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 19 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา | 20 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 21 |

| | |
|---|-----|
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 24 |
| 4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กับข้อมูลทั่วไป | 30 |
| 4.4 ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 82 |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 89 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะ | 91 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 92 |
| เอกสารอ้างอิง | 93 |
| ภาคผนวก | 95 |
| ประวัติผู้เขียน | 100 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1.1 ปริมาณเงินให้เชื่อของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ | 4 |
| 1.2 ปริมาณเงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน | 6 |
| 3.1 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 18 |
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 21 |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 22 |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 23 |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 23 |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 24 |
| 4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 26 |
| 4.7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยโดยรวม ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 29 |
| 4.8 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำแนกตามเพศ | 30 |
| 4.9 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำแนกตามอายุ | 31 |
| 4.10 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ | 32 |
| 4.11 การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จำแนกตามรายได้ | 34 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.28 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 63 |
| 4.29 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ | 64 |
| 4.30 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ | 65 |
| 4.31 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ | 67 |
| 4.32 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ | 69 |
| 4.33 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | 71 |
| 4.34 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | 73 |
| 4.35 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ | 75 |
| 4.36 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร จำแนกตามเพศ | 77 |
| 4.37 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร จำแนกตามอายุ | 78 |
| 4.38 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร จำแนกตามอาชีพ | 79 |
| 4.39 | การทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการเป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคาร จำแนกตามรายได้ | 80 |
| 4.40 | สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กับข้อมูลทั่วไป | 81 |
| 4.41 | ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 85 |
| 4.42 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทยโดยรวม ในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 88 |