

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญดารง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	
2.1.1 ฟังก์ชันอุปสงค์	9
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	12
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค	14
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	19

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	20
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	23
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	27
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	31
4.3	ผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	40
4.4	ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	51
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	64
5.2	ข้อเสนอแนะ	
5.2.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	69
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	70
	เอกสารอ้างอิง	71
	ภาคผนวก	73
	ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ISIC) 1/ ในหมวดการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล	3
1.2 แสดงส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง กับธนาคารพาณิชย์อื่น ในจังหวัดลำปาง	5
1.3 แสดงจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้สินเชื่อเนกประสงค์ สังกัดองค์กรการปกครอง ส่วนท้องถิ่น แยกตามรายสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	6
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	29
4.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	33
4.3 แสดงพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการ และลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง แยกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	37
4.4 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	42
4.5 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	43
4.6 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	44
4.7 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	46

4.8	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	47
4.9	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	48
4.10	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	49
4.11	แสดงลำดับและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์	51
4.12	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านผลิตภัณฑ์	52
4.13	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านราคา	53
4.14	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการจัดจำหน่าย	55
4.15	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการส่งเสริมการตลาด	56
4.16	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านบุคลากร	58
4.17	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านกระบวนการ	59
4.18	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	61
4.19	แสดงลำดับและคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	62