

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.4 ขอบเขตการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	11
2.1.2 ทฤษฎีและตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	12
2.1.3 ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อ	15
2.1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	18
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
2.3 กรอบแนวคิด	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 การศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาด	
3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.1.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	24

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	26
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ	29
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ	35
4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	47
5.2 ข้อเสนอแนะ	50
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	56
ประวัติผู้เขียน	66

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ยอดเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทธุรกิจของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ	2
1.2 สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์แยกตามวัตถุประสงค์ในภาคเหนือ	4
1.3 เงินฝากและเงินให้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ	5
1.4 ปริมาณเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่	6
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรก	29
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	30
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ตามแต่ละวัตถุประสงค์	31
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ	32
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร	33
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์	34
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์	35
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านราคา	36
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านสถานที่ให้บริการ	37
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านการส่งเสริมการตลาด	38
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านบุคลากร	39
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านกระบวนการ	41

4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนาคาร พาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านหลักประกัน	42
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนาคาร พาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ	43
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่	44
5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	48