

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตและวิธีวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	6
2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Theory)	8
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัย คุณภาพบริการและคุณค่า	13
2.4 แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	16
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 สภาพทั่วไปของอำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	
3.1 สภาพภูมิประเทศ	23
3.2 สภาพภูมิอากาศ	24
3.3 สภาพสังคม	24
3.4 สภาพเศรษฐกิจ	26
3.5 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	29

บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย	
4.1 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	31
4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
4.3 วิธีที่ใช้ในการศึกษา	32
บทที่ 5 ผลการศึกษา	
5.1 ข้อมูลพื้นฐาน	33
5.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ	40
5.3 ปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน	44
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	45
6.2 ข้อเสนอแนะ	46
เอกสารอ้างอิง	48
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	51
ภาคผนวก ข สินเชื่อสวัสดิการ	56
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนสถานศึกษาในสังกัดต่างๆ	25
3.2 แสดงการผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของครัวเรือน	26
3.3 แสดงจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการ	27
3.4 แสดงจำนวนสัตว์เลี้ยงเศรษฐกิจ	28
5.1 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ	34
5.2 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ	34
5.3 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส	35
5.4 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	36
5.5 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	37
5.6 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	38
5.7 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน	39
5.8 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามผู้เคยใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงิน อื่น ๆ มาก่อน	40
5.9 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทของสื่อที่ให้ข้อมูล	40
5.10 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	41
5.11 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับทางเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น ๆ	43
5.12 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน เปรียบเทียบกับปัญหาที่ได้รับจากการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับ สถาบันการเงินอื่น ๆ	44

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงจำนวนเงินที่อนุมัติให้กู้สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน	4
2 แสดงจำนวนรายผู้กู้สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน	
3 แสดงแบบแผนพฤติกรรมผู้ซื้ออย่างง่าย	9
4 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค)	9
5 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า (Customer Added Value): ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ (Product Competitive Differential) และคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Value)	13
6 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ที่เกิดจากผลต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า ลบด้วย ต้นทุนรวมของลูกค้า	14