

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
2.1.1 ทฤษฎีแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	7
2.1.2 ทฤษฎีอุปสงค์	8
2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	10
2.1.4 ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด	16
2.1.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติสินเชื่อ	18
2.1.6 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรเป็นตัวหุ่น	20
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	33
3.2	การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.2	ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย	41
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร	43
4.4	ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร	52
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการวิจัย	54
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	54
5.1.2	ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการกับธนาคาร	56
5.1.3	การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย	57
5.1.4	การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	58
5.2	ข้อเสนอแนะ	58
	เอกสารอ้างอิง	60
	ภาคผนวก	63
	ประวัติผู้เขียน	68

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากร	5
2.1 แสดงแบบพฤติกรรมกรซื้อ (ผู้บริโภค)	9
4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง	37
4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	38
4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.6 สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.7 การใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับ สถาบันการเงินอื่น	40
4.8 วงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคาร	40
4.9 ตารางแสดงความพึงพอใจในบริการ ที่ได้รับจากธนาคารกสิกรไทย	42
4.10 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	50
4.11 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect	51
4.12 แสดงระดับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ของผู้ใช้บริการ	53