

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	7
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	
1) ฟังก์ชันอุปสงค์	8
2) ทฤษฎีและตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	10
3) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	14
4) ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	17
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	21

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	22
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.3	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	25
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	29
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	32
4.3	ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	
1)	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	37
2)	ระดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	39
4.4	ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	49
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	57
5.2	ข้อเสนอแนะ	
1)	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	61
2)	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	62
	เอกสารอ้างอิง	63



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงปริมาณเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน	4
1.2 แสดงเงินให้สินเชื่อแยกตามประเภทสินเชื่อของ ธนาคารไทยพาณิชย์ ปี 2549 - 2551	5
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	30
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	32
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย	33
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ	33
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามจำนวนเงินผ่อนชำระ	34
4.6 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามวิธีการชำระเงิน	35
4.7 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	36

4.8	แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง จำแนกตามรูปแบบที่อยู่อาศัย	36
4.9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.10	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	40
4.11	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	41
4.12	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	42
4.13	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	43
4.14	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	44
4.15	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	46
4.16	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	47
4.17	แสดงลำดับและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ	48
4.18	แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านผลิตภัณฑ์	50
4.19	แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านราคา	51
4.20	แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ ด้านการจัดจำหน่าย	51

- 4.21 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
ด้านการส่งเสริมการตลาด 52
- 4.22 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
ด้านบุคลากร 53
- 4.23 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
ด้านกระบวนการ 54
- 4.24 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 55
- 4.25 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร  
จากค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 56