

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 แนวคิด การวิเคราะห์สินค้า 7C's และ 5P's	6
2.1.2 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตาม เป็นตัวแปรหุ่น	8
2.1.3 ทฤษฎีความต้องการเงินของเคนส์	12
2.1.4 ทฤษฎีและตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	12
2.1.5 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ (Marketing Mix)	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบ และวิธีการศึกษา	23
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
3.2 วิธีการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล	23

บทที่ 4	ผลการศึกษา	28
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์	35
4.3	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	38
4.4	ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์	46
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	48
5.1	สรุปผลการศึกษา	48
5.2	ข้อเสนอแนะ	49
5.2.1	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	49
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป	50
เอกสารอ้างอิง		52
ภาคผนวก		53
	ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์ Logit Model	54
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	58
ประวัติผู้เขียน		62

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	2
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	29
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	30
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสถานภาพการสมรส	31
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระดับการศึกษา	31
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	33
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร	34
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาระหนี้อื่นๆ	34
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับทราบข้อมูลสินเชื่อ อเนกประสงค์ของผู้ใช้บริการ	35
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ	36
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลา การผ่อนชำระคืนเงินกู้	37
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	37
4.12 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	44
4.13 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects	45
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สินเชื่ออเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ	46
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ สินเชื่ออเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ	47