

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์	8
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	10
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
<b>บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย</b>	
3.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 กรอบแนวคิดการศึกษา	22
3.3 วิธีการศึกษา	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการด้าน สินเชื่อบุคคล	27
4.2	การวิเคราะห์ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อบุคคล	30
4.3	การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน	35
4.4	การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปกับปัจจัยในการมาใช้ บริการด้านสินเชื่อบุคคลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัด ลำพูน	41
4.5	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจใน การให้ บริการด้าน สินเชื่อกับปัจจัยในการมาใช้บริการ สินด้านสินเชื่อ บุคคล ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดลำพูน	49
4.6	ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งจังหวัดลำพูน	63
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	64
5.2	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	66
	เอกสารอ้างอิง	68

	ภาคผนวก	70
--	---------	----

	ประวัติผู้เขียน	77
--	-----------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ตารางเปรียบเทียบสภาวะเศรษฐกิจไทย	2
1.2 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ	4
1.3 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ	4
1.4 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน	6
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	27
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	28
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปีของกิจการ	28
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ และการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ	29
4.6 จำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	30
4.7 จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	31
4.8 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	31
4.9 จำนวนและร้อยละของอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร	32
4.10 จำนวนและร้อยละของการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	32
4.11 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า	33
4.12 จำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ท่านจะได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร	34
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการในด้านต่างๆ	35
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์	36
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านราคา	37

4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย	37
4.17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	38
4.18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากร	39
4.19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	40
4.20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ	40
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามเพศ	41
4.22	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ บริการด้าน สินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามอายุ	43
4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ บริการด้าน สินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีต่อ บริการด้าน สินเชื่อธุรกิจการค้า จำแนกตามรายได้ต่อปีของกิจการ	47
4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้า จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ	49
4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	51
4.27	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการกู้ยืมจากธนาคาร	53
4.28	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้า จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร	55
4.29	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้า จำแนกตามการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	57

- 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ  
ธุรกิจการค้า จำแนกตามระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของลูกค้า 59
- 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อ  
ธุรกิจการค้า จำแนกตามประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร 61



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

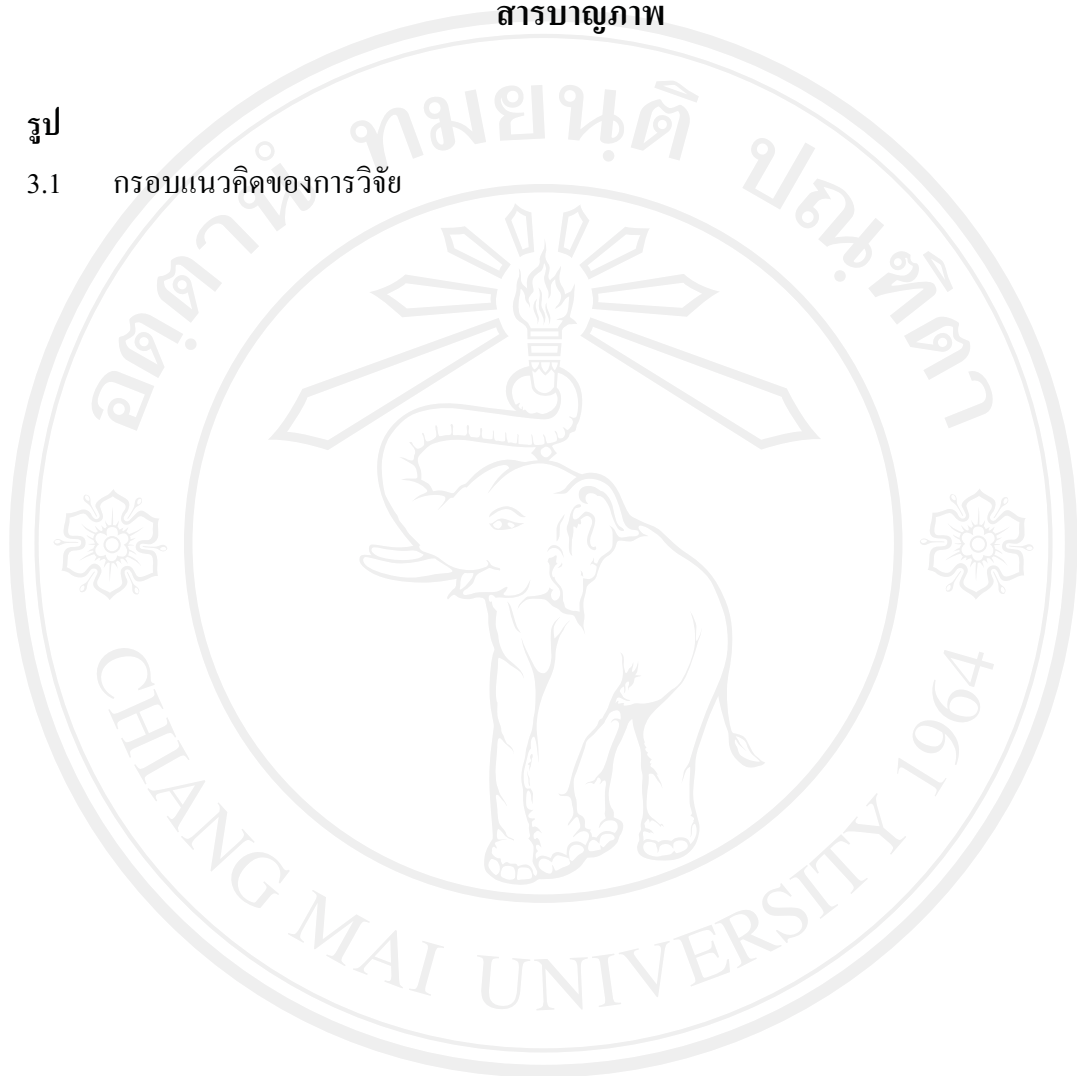
สารบัญภาพ

รูป

3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

หน้า

22



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved