

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	
2.1.1 ฟังก์ชันอุปสงค์	7
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	9
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค	12
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	18

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	19
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.3	วิธีการการศึกษา	21
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	26
4.2	ผลการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	39
4.3	ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	50
บทที่ 5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	57
5.2	ข้อเสนอแนะ	
5.2.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	60
5.2.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	60
	เอกสารอ้างอิง	61
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม	64
	ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงส่วนแบ่งการตลาดสินเชื่อนานาชาติกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง กับธนาคารพาณิชย์อื่น	3
1.2 แสดงจำนวนลูกค้าและวงเงินกู้สินเชื่อนอกประเทศ แยกตามรายสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	4
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง	19
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปางแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	28
4.2 แสดงวัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	30
4.3 แสดงความเข้าใจหลักเกณฑ์สินเชื่อนอกประเทศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	31
4.4 แสดงการเคยใช้สินเชื่อนอกประเทศของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	32
4.5 แสดงความวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	33
4.6 แสดงอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	34
4.7 แสดงระยะเวลาผ่อนชำระของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	35
4.8 แสดงจำนวนเงินผ่อนชำระของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อนอกประเทศ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	36

4.9	แสดงเงื่อนไขการค้าประกันของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	37
4.10	แสดงระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงไทยของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	38
4.11	แสดงแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงสินเชื่อเนกประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ สินเชื่อเนกประสงค์จำแนกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน	39
4.12	แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Maximum Likelihood Estimate	40
4.13	แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects	41
4.14	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยน สถาบันการเงิน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการ เปลี่ยนสถาบันการเงิน	42
4.15	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยน สถาบันการเงิน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการ เปลี่ยนสถาบันการเงิน	43
4.16	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเปลี่ยน สถาบันการเงิน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการ เปลี่ยนสถาบันการเงิน	44
4.17	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อ การเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรม การเปลี่ยนสถาบันการเงิน	45
4.18	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเปลี่ยน สถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการ การเปลี่ยนสถาบันการเงิน	46
4.19	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเปลี่ยน สถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามพฤติกรรมการ การเปลี่ยนสถาบันการเงิน	47

4.20	แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์	48
4.21	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านผลิตภัณฑ์	50
4.22	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านราคา	51
4.23	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการจัดจำหน่าย	52
4.24	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านการส่งเสริมการตลาด	53
4.25	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านบุคลากร	54
4.26	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านกระบวนการ	55
4.27	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	56