

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตของประชากรและขนาดตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้ำสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของ	23
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเดิน	
จังหวัดลำปาง	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการสื่อสารการตลาดของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปีและความล่าช้า ในการชำระเงินกู้	29
ส่วนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงและข้อเสนอแนะการสื่อสารการตลาดของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	64
ข้อค้นพบ	66
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	71
แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้เขียน	81

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงข้อมูลลูกค้าสินเชื่อ หน่วยอำเภอเถิน จังหวัดลำปาง	9
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	12
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	13
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครัวเรือน	13
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อปี ของครัวเรือน	14
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ การขอสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	14
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่เป็นลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	15
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่กู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	15
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินกู้ จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ ปัจจุบัน	16
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ชำระเงินกู้ที่มีกำหนดชำระนานที่สุดจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การ เกษตร	16
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริหาร จัดการเงินกู้	17
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ที่ชำระในปัจจุบันและระดับการจัดชั้นลูกค้า	18
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความล่าช้า ในการชำระเงินกู้	19

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ชำระเงินกู้แต่ละครั้งล่าช้ากว่ากำหนด	19
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ	20
18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ	21
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	24
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย	25
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี	28
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี	31
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี	33
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี	35
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้	38
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้	41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้	42
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้	44
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระต่อปี	46
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ จำแนกตามความล่าช้าในการชำระเงินกู้	48
33 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์	50
34 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุงด้านราคา	51
35 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุงด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย	51
36 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางในการปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด	52
37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านต่างๆ	53