

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริโภค	11
2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพบริการ และคุณค่า	13
2.1.3 มาตรวัดลิเคอร์ท (Likert Type Scale หรือ Likert's Method of Summated Rating)	14
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	21
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	21

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และธุรกิจ	24
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ	34
4.3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง	50
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	62
5.2 ข้อเสนอแนะ	63
เอกสารอ้างอิง	65
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ข ธนาคารพาณิชย์ บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในระบบเศรษฐกิจ อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพาณิชย์	75
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงเครื่องชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดเชียงใหม่	4
1.2 แสดงปริมาณสินเชื่อบริการเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่	6
1.3 แสดงปริมาณสินเชื่อบริการขนาดกลางของสำนักงานธุรกิจของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แยกตามประเภทธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่	7
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามเพศ	25
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามอายุ	25
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามสถานภาพ	25
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามระดับการศึกษา	26
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามลักษณะการประกอบกิจการ	26
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทธุรกิจ	27
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	28
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามยอดขายของปี 2547	28
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามการร่วมทุนกับต่างชาติ	29
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามการใช้สินเชื่อประเภทเบิกเกินบัญชี	29
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทการใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้	29
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทการใช้สินเชื่อประเภทตัว สัญญาใช้เงิน	30
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทการใช้สินเชื่อประเภท หนังสือค้ำประกัน	30
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทการใช้สินเชื่อประเภท รับรองตัว	31
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าโดยแยกตามประเภทการใช้สินเชื่อประเภท รับรองเครดิต	31

- 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญที่มีต่อ
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลาง 58
- 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญที่มีต่อ
ปัญหาด้านบริการที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลาง 60
- 4.35 สรุปแสดงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจในปัจจุบันที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อบุคคลกลาง 61



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญภาพภาคผนวก

ภาพที่	หน้า
1 ข แสดงการให้กู้ยืมเงินระหว่างหน่วยเกินดุลและหน่วยขาดดุล โดยตรงหรือผ่าน ตัวกลางทางการเงิน	77
2 ข แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Real Sector และ Financial Sector	78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved