

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.3 แนวคิดในการศึกษา	19
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	21
3.2 การรวบรวมข้อมูล	21
3.3 เครื่องมือและวิธีการในการเก็บข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	24
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่	31

4.3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของ ของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ โดยใช้โคสแควร์	37
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่	45
4.5 ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	53
5.2 ข้อจำกัดในการศึกษา	56
5.3 ข้อเสนอแนะ	57
เอกสารอ้างอิง	58
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	60
ประวัติผู้เขียน	65

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ในปี พ.ศ.2545-2549	2
1.2 แสดงมูลค่าสินเชื่อบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่	2
1.3 แสดงปริมาณสินเชื่อภาคเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่	3
1.4 แสดงปริมาณสินเชื่อธุรกิจ ของสำนักธุรกิจของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง แยกตามประเภทธุรกิจ ในจังหวัดเชียงใหม่	4
4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ	25
4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	26
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนพนักงาน	27
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามขนาดของกิจการ	27
4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	28
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ	28
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร	29
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งวัตถุดิบที่ซื้อมาจำหน่าย	29
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งวัตถุดิบที่ส่งขายสินค้า	30
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ	30
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	31
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามความรู้สึกรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคาร	31
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนธนาคารที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	32
4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามระยะเวลาของการใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	33
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขาย ต่อเดือน	33

4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนเงินที่ซื้อสินค้า แต่ละครั้ง	34
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ	35
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมา	35
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	36
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสถานประกอบการกับระยะเวลาที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	38
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนเงินที่ซื้อสินค้า แต่ละครั้ง	40
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารกับระยะเวลา ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	42
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับระยะเวลา ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	44
4.24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวม	45
4.25 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	46
4.26 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา	47
4.27 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	47
4.28 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	48
4.29 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร	49
4.30 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	50
4.31 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ	50
4.32 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	52

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงรูปแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค	11
2.2 แสดงส่วนประสมทางการตลาด	14
2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่	20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved