

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1	
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	
ทฤษฎีและแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด	5
แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารเงินให้สินเชื่อ	5
แนวคิดเกี่ยวกับโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	7
แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพ บริการและคุณค่า	9
แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตประชากร	18
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
มาตราส่วนประเมินค่า	19
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	20
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะ ธุรกิจ	22
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ	30
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกสินเชื่อ ธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	41
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านอื่นๆ และ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกสินเชื่อ ธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านอื่นๆ และ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการเลือกสินเชื่อ ธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	73
ข้อค้นพบ	75
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ ในเขตภาคเหนือ	89
ภาคผนวก ข. ธนาคารพาณิชย์ บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในระบบเศรษฐกิจ อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ 8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบ ใหม่ในอนาคต	98
ประวัติผู้เขียน	110

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	23
5	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	24
6	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง	25
7	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	25
8	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	26
9	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามยอดขายต่อปีตามงบประมาณ ปี 2543	27
10	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามการร่วมทุนกับนักลงทุนชาว ต่างชาติ	27
11	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อที่ใช้	28
12	แสดงจำนวนและร้อยละของธุรกิจ จำแนกตามจังหวัด	29
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มี ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	30
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มี ต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	31
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มี ต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	33
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	34
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	38
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มีต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	39
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญที่มีต่อปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการกับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	41
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	44
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	45
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	47
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	48
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	51
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	53
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	54
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	57
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	58
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	60
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	61
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	65
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	66
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัญหาที่พบในการเลือกใช้สินเชื่อบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ	67

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค)	7
2 แสดงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า : ความสัมพันธ์ระหว่าง ความแตกต่างของการแข่งขันของผลิตภัณฑ์และคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า	10
3 แสดงคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า ที่เกิดจากผลต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับ ลูกค้า ลบด้วยต้นทุนรวมของลูกค้า	11