

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
ประชากร	8
ขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง	8
การเก็บและการรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้ บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมของผู้ใช้ บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	28

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่	29
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อรวม	38
ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อรวม	79
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการศึกษา	113
อภิปรายผล	139
ข้อค้นพบ	142
ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	148
ประวัติผู้เขียน	160

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ	9
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	14
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสินเชื่อตามวงเงินกู้สูงสุด	16
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	17
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด	18
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อ	18
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	19
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	20
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดด้านราคา	21
14 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	22
15 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	23
16 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	24

17	แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวม	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้ บริการด้านสินเชื่อด้านราคา	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด	32
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านบุคลากร	33
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	35
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ	37
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกประเภทของสินเชื่อ	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	44
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	46

31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	49
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	53
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	55
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่วน ประสมการตลาด จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ	57
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	59
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	61
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	64
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	66
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	68
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	72
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	74
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	77
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	79
44	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านราคาจำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	81
45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านช่องทางการจัด จำหน่ายจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	83

46	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	86
47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	89
48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	92
49	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	94
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	97
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	99
52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	101
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	103
54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการบุคลากรจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	105
55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	109
56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	111
57	เปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับปัญหาที่พบ	116