สารบาญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ค
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
สารบาญตาราง		ญ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
	นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	ทฤษฎี และแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
	ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	9
	ขอบเขตการศึกษา	9
	วิธีการศึกษา	10
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
	ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4	ผลการศึกษา	12
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	29

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญ (ต่อ)

		หน้า
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม	36
	ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม	57
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
	สรุปผลการศึกษา	82
	อภิปรายผล	96
	ข้อค้นพบ	102
	ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม		106
ภาคผนวก		107
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	108
	ภาคผนวก ข 8 โปรแกรมยุทธศาสตร์ แนวทางการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ในอนาคต	116
ประวัติผู้เขียน		119

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินธุรกิจ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปี	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบัน	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจและวงเงินสินเชื่อรวม	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด	20
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	23

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยบุคลากร	25
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยกระบวนการให้บริการ	27
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางกายภาพ	28
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคา	30
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการจัดจำหน่าย	31
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ	34
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านลักษณะทางกายภาพ	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	39

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	40
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	41
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	42
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	45
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	48
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	49
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	50
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	53
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	55
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	57
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	60
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	62
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	66
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	68
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	70
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	72
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	73
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	75
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	76
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	78
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	80
54	เปรียบเทียบความพึงพอใจกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ(อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์, 2545) และปัญหาที่พบ	85

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved