

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
การรายงานผลการศึกษา	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม	33
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	41
ส่วนที่ 5 ปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขายเฉลี่ยต่อปี	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ	154
สรุปผลการศึกษา	154
อภิปรายผล	175
ข้อค้นพบ	178
ข้อเสนอแนะ	180
บรรณานุกรม	184
ภาคผนวก	186
แบบสอบถาม	187
ประวัติผู้เขียน	197

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	16
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	17
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบกิจการ	18
8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ	18
9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ	19
10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในกิจการ	19
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	20
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งกิจการ	20
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	21
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ	22
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	22
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	23
17 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	27
21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	28
22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	29
23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	30
24 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	31
25 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม	32
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	33
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	34
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	35
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	37
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	38
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan	39
33 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม	40
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	41
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	44
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	46
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	49
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	52
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	55
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	61
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	64
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	66
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	71
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	73
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	76
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	78
49 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	82
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	84
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	85
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	87
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	89
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	91
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	93
57 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	95
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	97
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	103
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	106
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	109
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	112
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	115
65 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	118
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	121
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	123
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	125
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	127
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	129
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวม	134
73 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	136
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	138
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	140
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	142
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	144
78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	146
79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	148
80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	150
81 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	152
82 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเรียงลำดับ และ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	155

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
83 แสดงปัญหา และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	156
84 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	157
85 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	158
86 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	160
87 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	161
88 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	163
89 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	164
90 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	166
91 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ	167
92 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	169
93 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	170
94 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี	172
95 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตาม ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	173