

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร	24
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และ ประเภทสินเชื่อ	32
ส่วนที่ 4 ปัญหา ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้า ใน จังหวัดชุมพร	97
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกให้บริการสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทสินเชื่อ	105
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	170
สรุปผลการศึกษา	170
อภิปรายผล	197
ข้อค้นพบ	204
ข้อเสนอแนะ	206
บรรณานุกรม	210
ภาคผนวก	211
แบบสอบถาม	212
ประวัติผู้เขียน	220

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อ	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย	21
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่น ๆ ที่ ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย ใน ปัจจุบัน	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลด้าน สินเชื่อ ของ ธนาคารกสิกรไทย	23
9 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชุมพรของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อ	25
11 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความ สำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	26
12 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อ	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ สำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	29
15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	31
17 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามอายุ	32
18 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	34
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	36
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	37
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	46
25 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
33 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอาชีพ	65
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	67
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	69
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	73
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	75
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	77
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	79
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	83
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	85
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	87
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	89
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	91
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	93
48 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	95
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	97
50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	98
51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	100
53 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	101
54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	102
55 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	103
56 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	104
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ	105
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	107
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	109
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	111
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	115
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	117
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	119
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	121
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	123
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	125
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	127
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	129
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	133
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	136
73 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	138
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	140
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	142
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	144
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	146
78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	148
79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	150
80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	154
82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	156
83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	158
84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	160
85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	162
86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	164
87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	166
88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	168
89 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	171
90 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	172
91 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	172
92 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	178
93 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	181

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
94 ตารางที่ 94 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	185
95 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	188
96 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ	191
97 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้า	194