

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	14
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	25
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและ ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อ การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร	32
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการ ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ในจังหวัดสมุทรสาคร	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผลการศึกษา	81
ข้อค้นพบ	84
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	96
ประวัติผู้เขียน	106

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงประเภทกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามจำนวนคนงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวร	10
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลธุรกิจ	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ SME ที่มีอยู่กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	28
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	29
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการใช้บริการสินเชื่อ	30
9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อฯ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	32
10 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อฯ ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	33
11 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	35
13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	37
14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	39
15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	41
16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านอื่นๆ	43
17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	45
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	47
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	48
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	50
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	51
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ	53
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	54
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	57
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	59
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	61
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	63
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ	65
31 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์	67
32 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านราคา	68
33 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการจัดจำหน่าย	69
34 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	70
35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านบุคลากร	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	72
37 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านกระบวน การให้บริการ	73
38 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและการแปลผลความรุนแรงของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	74
39 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและการแปลผลความรุนแรงของปัญหาปัจจัยย่อยลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	75
40 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	84
41 แสดงสรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการลำดับแรกที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	85