

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 ฟังก์ชันของอุปสงค์	6
2.1.2 แนวคิดส่วนผสมทางการตลาดบริการ	9
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
3.2	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	18
3.3	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเภทกิจการของผู้ประกอบการ	24
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่	26
4.3	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่	35
4.4	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่	47
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	53
5.2	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	56
5.3	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	57
	เอกสารอ้างอิง	59
	ภาคผนวก	61
	ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2552 – พ.ย./2553	2
1.2 จำนวนและการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ปี 2547 – 2550 จำแนกตามประเภทกลุ่มธุรกิจ	3
3.1 ระดับคะแนนของอันดับความพึงพอใจ	22
4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการของกิจการของ ผู้ให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	25
4.2 จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	26
4.3 จำนวนและร้อยละของประเภทวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	27
4.4 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	28
4.5 จำนวนและร้อยละของลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	29
4.6 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ประกอบกิจการ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	30
4.7 จำนวนและร้อยละของรายได้ธุรกิจ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	31
4.8 จำนวนและร้อยละของอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	32
4.9 จำนวนและร้อยละของค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	33
4.10 จำนวนและร้อยละของประเภทหลักประกัน จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	34

4.11	จำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	35
4.12	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	37
4.13	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	38
4.14	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	39
4.15	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	40
4.16	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	41
4.17	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	43
4.18	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	44
4.19	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	45
4.20	แสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	46
4.21	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	47
4.22	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านราคา ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	48
4.23	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	49
4.24	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	49

4.25	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสถานที่ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	50
4.26	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	51
4.27	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม	51



สารบัญภาพ

รูป

หน้า

2.1 สัญลักษณ์ทางพีชคณิตของทฤษฎีอุปสงค์

6

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

17



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved