

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ
 บทคัดย่อภาษาไทย
 บทคัดย่อภาษาอังกฤษ
 สารบัญ
 สารบัญตาราง
 สารบัญภาพ

หน้า
 ก
 ง
 ฉ
 ช
 ญ
 จ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 6
 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
 1.4 ขอบเขตการศึกษา 7
 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 7

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 8
 2.1.1 ฟังก์ชันของอุปสงค์ 8
 2.1.2 แนวคิดส่วนผสมทางการตลาดบริการ 11
 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 13
 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 20
- 3.2 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 21
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 24

บทที่ 4 ผลการศึกษา

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทกิจการของผู้ประกอบการ 30
- 4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ 32
- 4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง 40
- 4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ 50

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

- 5.1 สรุปผลการศึกษา 55
- 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 59
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 60

เอกสารอ้างอิง 61

ภาคผนวก 63

ประวัติผู้เขียน 69

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2551 – 2554	2
1.2 ธนาคารให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อ SMEs และเป้าหมาย ปี 2553 – 2554	3
1.3 จำนวนและการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ปี 2551 - 2554	4
1.4 จำนวนลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ปี พ.ศ.2550-2554	5
3.1 จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างที่สุ่มแบบสอบถามในแต่ละสาขาของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่	22
3.2 ระดับคะแนนของอันดับความพึงพอใจ	28
4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	31
4.2 จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	32
4.3 จำนวนและร้อยละของประเภทวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	33
4.4 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	34
4.5 จำนวนและร้อยละของลักษณะการให้บริการสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	35
4.6 จำนวนและร้อยละของอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	36
4.7 จำนวนและร้อยละของค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	37
4.8 จำนวนและร้อยละของประเภทหลักประกัน จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	38

4.9	จำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	39
4.10	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	40
4.11	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	41
4.12	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	42
4.13	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	43
4.14	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	44
4.15	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	45
4.16	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	46
4.17	แสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	48
4.18	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	49
4.19	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการในด้านราคา ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	50
4.20	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการในด้านกระบวนการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	51
4.21	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการในด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	52
4.22	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	53
4.23	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการในด้านสถานที่ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	54

4.24 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ
ของผู้ให้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

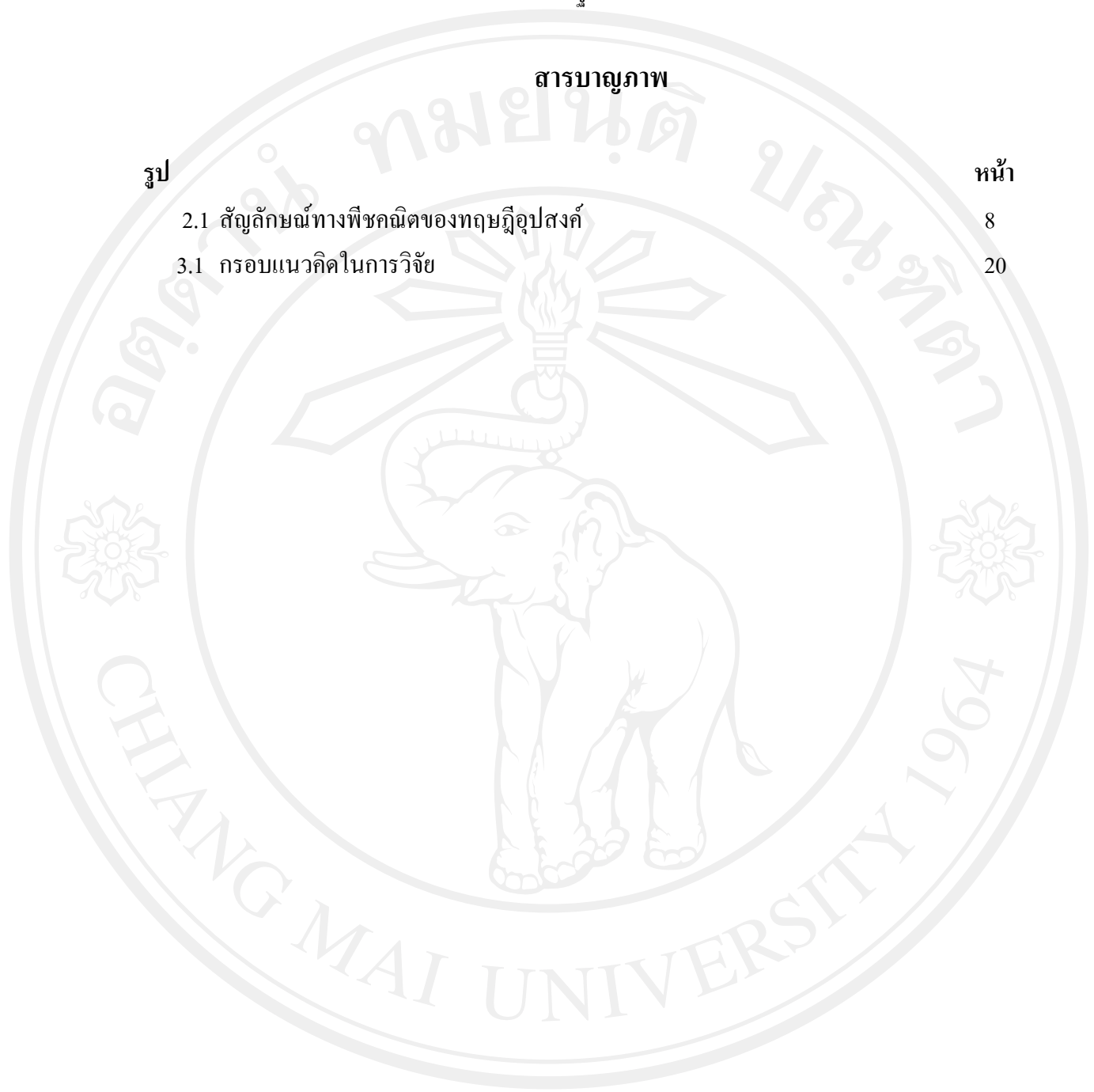
รูป

- 2.1 สัญลักษณ์ทางพีชคณิตของทฤษฎีอุปสงค์
- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

8

20



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved