

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	10
3.3 การเก็บและการรวบรวมข้อมูล	11
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการค้นคว้า	55
5.2 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้เขียน	86

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ถามจำแนกตามจำนวนผู้มีอำนาจลงนามกู้	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อที่กู้	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกจากการได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด	24
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาคำขอสินเชื่อ	25
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกจากเหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกจากแนวโน้มในการใช้บริการครั้งต่อไป	27
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	29
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการ บริการด้านสินเชื่อ	30
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลทำให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อ	31
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลทำให้อ เกิดความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อ	32
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่มีผลทำให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อ	34
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อ	36
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลทำ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อ	37
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	38

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	39
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	40
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	41
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	42
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	43
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	44
29	แสดงระดับความเป็นไปได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จะกลับมาใช้บริการอีก หรือแนะนำบุคคลอื่น	45
30	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
31	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ	47
32	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ	49
33	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด	53
35	แสดงระดับความสำคัญของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามความเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการ	54