

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิด และทฤษฎี	6
การบริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
ขอบเขตการศึกษา	15
วิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ายกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า กับธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจ ปราจีนบุรี	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อของลูกค้กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อที่ธุรกิจได้รับอนุมัติจากธนาคาร	40
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
อภิปรายผล	97
ข้อค้นพบ	101
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	118
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาต	126
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	20
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาสินเชื่อ (ระยะเวลากู้) ที่ธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	23
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	26
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	28
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	32
18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	33
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	34
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	35
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	36
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	37
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	38
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	39
25 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน	40

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคาจำแนกตามรายได้ของธุรกิจ	42
27 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ	44
28 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ	46
29 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ	48
30 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ของ ธุรกิจ	50
31 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ	52
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อในใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ ของธุรกิจ	54
33 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	55
34 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	57
35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	58
36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	60
37 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย บุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	63
39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	64
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อในใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	66
41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	67
42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	69
43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	71
44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	73
45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	75
46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	77
47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	79
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อในใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	81
49 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยอันดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน	105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยอันดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ	106
51 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยอันดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ	107
52 แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จากมากไปหาน้อย	108