

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	15
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของ สำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนัก ธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการ ในปัจจุบัน และประเภทของกิจการ	39
ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสำนัก ธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	99
ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการให้บริการสินเชื่อ ของสำนัก ธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน และวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	102
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการศึกษา	113
อภิปรายผล	133
ข้อค้นพบ	136
ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	148
ภาคผนวก	149
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	150
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	160
ประวัติผู้เขียน	161

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินลงทุนหรือทุนจดทะเบียนของกิจการในปัจจุบัน	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของครั้งล่าสุด	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	24
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	24
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	25
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	28
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน	33
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	35
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	37
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	38
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	41
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามเพศ	43
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	44
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามเพศ	46
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	48
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	50
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามเพศ	51
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือ จดทะเบียน	52
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน	55
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของ กิจการหรือจดทะเบียน	57
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือ จดทะเบียน	59
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านพนักงานจำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะ การก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน	63
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจด ทะเบียน	65
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของ กิจการ หรือจดทะเบียน	67
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	68
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	70
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ ปัจจุบัน	72
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	74
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	76
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อปัจจุบัน	78
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	80
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	82



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	83
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของกิจการ	86
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามประเภทของ กิจการ	88
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของกิจการ	90
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทของกิจการ	92
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม ประเภทของกิจการ	94
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	96
56	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	98
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา	99
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ พบในการใช้บริการ	100
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ พบในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	102
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ พบในการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจุด ทะเบียน	104

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	107
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	110
63	แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจำแนกตามเพศ	117
64	แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน	121
65	แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	125
66	แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทของกิจการ	130
67	สรุประดับความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามาก	141
68	สรุปปัญหาในการให้บริการจากมากไปหาน้อย	144