

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิดและทฤษฎี | 4 |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 11 |
| ขอบเขตการศึกษา | 11 |
| วิธีการศึกษา | 13 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 13 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 14 |
| การรายงานผลการศึกษา | 15 |
| ระยะเวลาในการศึกษา | 15 |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 16 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 17 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ | 25 |
| ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า | |
| ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี | 51 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 5 | |
| สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 67 |
| สรุปผลการศึกษา | 67 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 82 |
| ข้อค้นพบ | 89 |
| ข้อเสนอแนะ | 90 |
| บรรณานุกรม | 94 |
| ภาคผนวก | 96 |
| แบบสอบถาม | 97 |
| ประวัติผู้เขียน | 105 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 17 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 17 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา | 18 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ | 19 |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของกิจการ (รวมเงินเดือนและรายได้อื่นๆ) | 20 |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ | 21 |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ | 22 |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน | 23 |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้อยู่กับธนาคาร | 24 |
| 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 25 |
| 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา | 26 |
| 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 26 |
| 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 29 |
| 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 31 |
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ | 33 |
| 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ | 35 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 17 | สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี | 37 |
| 18 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 38 |
| 19 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 40 |
| 20 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 41 |
| 21 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 43 |
| 22 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 44 |
| 23 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 47 |
| 24 | แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 49 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 25 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ | 51 |
| 26 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคา | 52 |
| 27 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 53 |
| 28 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | 54 |
| 29 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ | 55 |
| 30 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ | 56 |
| 31 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ | 57 |
| 32 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 58 |
| 33 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านราคาจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 59 |
| 34 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 60 |
| 35 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 61 |
| 36 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 62 |
| 37 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ | 64 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 38 | แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการสร้างและ การนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้า สินเชื่อ | 65 |
| 39 | แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการ ค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก | 67 |
| 40 | แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการ และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อให้ความสำคัญ ลำดับแรกที่คะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละกลุ่มปัจจัย | 70 |
| 41 | แสดงสรุปปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ร้อยละ และปัญหาที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบมากที่สุด | 74 |
| 42 | แสดงสรุปปัญหาปัจจัยการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทลูกค้าสินเชื่อที่พบมากที่สุด | 78 |