

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	15
3.2 วิธีการศึกษา	16
3.3 ระยะเวลาในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการ จดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมด ที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	41
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	124
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	133
5.1 สรุปผลการศึกษา	133
5.2 อภิปรายผล	152
5.3 ข้อค้นพบ	156
5.4 ข้อเสนอแนะ	162
บรรณานุกรม	165
ภาคผนวก	167
ประวัติผู้เขียน	177

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	19
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	20
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทและขนาดของกิจการ	21
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	22
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	22
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ	23
9. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนแรงงานในกิจการ	23
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี	24
11. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของสินเชื่อและบริการทางการเงินที่ใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	25
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	26
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	26
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	27
14.1 แสดงจำนวน และร้อยละสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อร่วมด้วย	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	29
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านราคา	31
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	32
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านบุคลากร	36
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	37
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	39
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	40
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของกิจการ	41
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของกิจการ	44
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	70
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	72
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	74
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	76
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	79
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	81
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	83
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	87
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	89
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	92
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	95
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	97
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	101
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	105
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	108
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	111
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	113
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	115
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	120
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	122
58 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	124
59 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริกาสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	125
60 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	126
61 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	127
62 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	128
63 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
64 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ทำแพ(เชียงใหม่)	130
65 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ทำแพ(เชียงใหม่) 10 อันดับแรก	131
66 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	136
67 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	139
68 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ	141
69 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ	144
70 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ (เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	148
71 แสดงสรุปปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	151

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
72 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ในลำดับแรกของความสำคัญ และปัญหาย่อยลำดับแรกๆที่พบในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	161