

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ใช้ในการศึกษา	12
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบริษัท	13
นอกภาคเกษตร	
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัท	21
นอกภาคเกษตร	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย นอกภาคเกษตรจำแนกตาม กลุ่มอาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้ำ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และวงเงินกู้รวมทั้งหมดทุกสัญญา	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ รายย่อยนอกภาคเกษตร	114
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	118
อภิปรายผล	132
ข้อค้นพบ	135
ข้อเสนอแนะ	137
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	140
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	142
แบบสอบถาม	143
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแรงงานสมาชิกครัวเรือนในการประกอบธุรกิจ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ชอบมาใช้บริการสินเชื่อบ่อยที่สุด	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงระยะเวลาในรอบปีที่มาใช้บริการสินเชื่อเป็นประจำ	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารฯ โดยเฉลี่ย	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการสินเชื่อที่เคยมาใช้จากธนาคารฯ	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรจากธนาคารฯ	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	19
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนส่งชำระค่างานนี้เงินกู้	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านการจำหน่าย	23
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	24
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	26
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สินเชื่อนอกภาคเกษตร จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	29
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้ บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	30
23 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อาชีพหลักในปัจจุบัน	31
24 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามอาชีพหลักใน ปัจจุบัน	33
25 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลัก ในปัจจุบัน	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการจำหน่าย จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	36
27 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	38
28 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านมีการแจ้งประชาสัมพันธ์บริการใหม่ ๆ ผ่านทาง SMS จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลักในปัจจุบัน	40
29 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	41
30 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	43
31 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านภายในสาขา ธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามกลุ่มอาชีพหลักในปัจจุบัน	45
32 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพหลักในปัจจุบัน	46
33 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	48
34 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	51
36	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตรา ดอกเบี้ยเงินกู้คิดค้นปรับเพิ่ม 3 % และค่าธรรมเนียมในการจัดการวิเคราะห์ สินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	53
37	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการจำหน่าย จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	54
38	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอด รถมีความเพียงพอ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	56
39	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	57
40	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านมีข้อมูล ข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	59
41	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	60
42	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	62
43	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	66
45 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านวงเงินสินเชื่อ ที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ท่าน การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ และการใช้โปรแกรมวิเคราะห์สินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	68
46 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	70
47 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยตามการจัดชั้นลูกหนี้ อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงตามภาวะการตลาด และอัตราดอกเบี้ยผันผันปรับเพิ่ม 3% จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	72
48 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	74
49 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ และมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	76
50 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	78
51 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านส่วนลดพิเศษที่ลูกค้าได้รับเมื่อชำระหนี้ตามกำหนด และลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	82
53	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	84
54	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	85
55	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	87
56	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	88
57	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน	90
58	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	91
59	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	93
60	แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านราคา จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดค้นปรับเพิ่ม 3% จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา	96
62 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการจำหน่าย จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	97
63 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งธนาคารสะดวกต่อการมาใช้บริการ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา	99
64 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	101
65 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา	103
66 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านบุคคล จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	104
67 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานมีธรรมาสัยและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา	106
68 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	108
69 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทั้งหมดทุกสัญญา	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
70	แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยย่อยด้านความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ จำแนกตามวงเงินกู้ยืมรวมทุกสัญญา	112
71	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ นอกภาคเกษตรจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด	114