

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด ทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อ	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงาน ธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	35
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจ พระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และ รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	43
ส่วนที่ 6 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ และรายได้เฉลี่ย ของกิจการต่อปี	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการศึกษา	104
อภิปรายผล	114
ข้อค้นพบ	118
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	125
แบบสอบถาม	126
ประวัติผู้เขียน	132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้ง กิจการ	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ ดำเนินธุรกิจ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ กิจการต่อปี	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่มีกับ ธนาคารพาณิชย์อื่น เพิ่มเติมจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ ที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัญชีสินเชื่อที่มีกับ ธนาคารไทยพาณิชย์	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่มีกับธนาคารไทยพาณิชย์	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการธนาคารไทยพาณิชย์	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการประจำ	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล ในการขอสินเชื่อ	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงาน ธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	33
22 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	34
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	35
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	37
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	38
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	39
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	40
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม)	41
30 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	43
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	45
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	54
38 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	56
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	58
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	60
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	62
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ของกิจการต่อปี	66
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการ ให้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการ ให้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	70
46 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการให้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	72
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการ จัดตั้งกิจการ	75
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการให้บริการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	77
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการ ให้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	79
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการ ให้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	80
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้ บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบ การจัดตั้งกิจการ	82
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการ ใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งกิจการ	83
54 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	85
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ของกิจการต่อปี	87
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ กิจการต่อปี	89
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการ ใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	91
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการ ใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	93
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ของกิจการต่อปี	95
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพในการใช้ บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยของกิจการต่อปี	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้ บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยของกิจการต่อปี	99
62 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อสังกัด สำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	101
63 แสดงลำดับและปัจจัยย่อยของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม)	105
64 แสดงลำดับของปัญหาและปัญหาย่อยในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงาน ธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม)	106
65 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยย่อยลำดับแรกของความ พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	106
66 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนก ตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	107
67 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	108
68 แสดงปัจจัยย่อยลำดับแรกของความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	108
69 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัด ตั้งกิจการ	110
70 แสดงปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประ โทณ (นครปฐม) จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ และปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของ กิจการต่อปี	112
72 แสดงปัญหาย่อยลำดับแรกในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	112
73 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) สูงสุด 10 ลำดับแรก	118
74 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการ สินเชื่อสังกัดสำนักงานธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) ต่ำที่สุด 10 ลำดับแรก	119
75 แสดงลำดับของปัญหาและปัญหาย่อยในการใช้บริการสินเชื่อสังกัดสำนักงาน ธุรกิจพระประโทน (นครปฐม) 10 ลำดับแรก	120