

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีสวนประสมการตลาด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
การสุ่มตัวอย่าง	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
การรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	115
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	95
ข้อเสนอแนะ	96
ข้อจำกัด	99
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการใช้บริการ	
ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	149
ประวัติผู้เขียน	156

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามเพศ	16
2. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามอายุ	17
3. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามสถานภาพ	18
4. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบ ถาม	18
5. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนทุนจดทะเบียนของ ธุรกิจ	19
6. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจ การ	20
7. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	20
8. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อที่มีกับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	21
9. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามจำนวนธนาคารที่มีวงเงินสินเชื่อ	22
10. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	23
11. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสาขาที่ลูกค้าใช้	24
12. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ลูกค้ามีกับธนาคาร	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านราคา	27
15. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	28
16. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
17. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	30
18. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	31
19. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	32
20. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	33
21. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ	35
22. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	36
23. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	37
24. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	38
25. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	40
27. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	41
28. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	42
29. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามอายุ	44
30. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	46
31. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	48
32. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	50
33. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	52
34. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	54
35. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	56
36. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	58
37. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามสถานภาพ	60
38. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	62
40. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ	63
41. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	64
42. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ	65
43. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพ	67
44. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	68
45. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	70
46. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	72
47. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	74
48. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	76
49. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	78
50. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	80
51. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	82
52. แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
53. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	86
54. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	89
55. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	92
56. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	96
57. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินค้าที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	99
58. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	103
59. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	107
60. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร	110
61. แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินค้า : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	138
62. แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการสินค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	139