

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตเนื้อหา	16
ขอบเขตประชากร	16
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	17
วิธีการศึกษา	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
ระยะเวลาในการศึกษา	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย	28
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดและข้อเสนอแนะ อื่นๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคาร กสิกรไทย	104
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	177
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	179
สรุปผลการศึกษา	179
อภิปรายผลการศึกษา	192
ข้อค้นพบ	196
ข้อเสนอแนะ	199
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	203
ข้อจำกัดของการศึกษา	203
บรรณานุกรม	204
ภาคผนวก	206
แบบสอบถาม	207
ประวัติผู้เขียน	215

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนของธุรกิจ	23
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจ ในการดำเนินธุรกิจ	24
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ ได้รับอนุมัติรวมในปัจจุบัน	25
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงิน สินเชื่อ	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลในการขอใช้ บริการสินเชื่อ	27
10 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของ ผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	28
11 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	29
12 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	54
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	57
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	60
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	63
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	66
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	68
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	70
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	73
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	78
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	81
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	84
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	87
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	90
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	93
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	96
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	101
42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	104
43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	105
44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	106
45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	107
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	108
47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	109
48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	110
49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	111
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	112
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	115
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	121
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	124
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	127
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	130
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ	133
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	136
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	139
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	142
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	145

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	147
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	149
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	152
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	154
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	157
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	160
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	163
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	165

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	167
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	170
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	173
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	175
74 ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	180
75 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามประเภทของกิจการ	181
76 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	183
77 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	184
78 ปัญหาปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	186
79 ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามประเภทของกิจการ	187

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
80	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	188
81	ปัญหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน	190

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved