

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตเนื้อหา	12
ขอบเขตประชากร	12
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
การรายงานผลการศึกษา	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า	
ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการสินค้า	
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อม	31
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ประกอบการ ขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ	39
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ	85
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	138
สรุปผลการศึกษา	138
อภิปรายผลการศึกษา	147
ข้อค้นพบ	152
ข้อเสนอแนะ	152
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	156
แบบสอบถาม	157
ประวัติผู้เขียน	164

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	19
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ	20
6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	20
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ	21
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม	21
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ที่เป็นวงเงินหลัก จำแนกตามประเภทบัญชี	22
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	22
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	25
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนก ตามปัจจัยด้านพนักงาน	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนก ตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนก ตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	29
18 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านราคา	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่ให้บริการ	33
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	34
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน	35
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	37
26 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการบริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี	38
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ	39
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภท ธุรกิจ	41
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนก ตามประเภทธุรกิจ	43
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนก ตามประเภทธุรกิจ	45
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ	47
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	49
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	54
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อปี	56
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อปี	58
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	60
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	62
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านพนักงาน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อปี	64
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	66
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการ สินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	70
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อ	72
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อ	73
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อ	74
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	76
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อ	77
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	79
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	83
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	85
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	88
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	91
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	94
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ	97
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	100
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	105
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	108
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	110
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	112
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	114
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	116
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	118
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
66 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อปี	122
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	124
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	126
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	127
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	129
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	130
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	132
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	134

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	135
75 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาด ค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	139
76 แสดงปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	140
77 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	141
78 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทรายได้เฉลี่ยต่อปี	142
79 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ	143
80 แสดงปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ	144
81 แสดงปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรายได้เฉลี่ยต่อปี	145
82 แสดงปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ	146