

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตของการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจ และการ ใช้บริการสินเชื่อ	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาด	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	30
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	91
ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัญหาส่วนประสม ทางการตลาด จำแนกตามตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	100
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	154
สรุปผลการศึกษา	158
อภิปรายผล	169
ข้อค้นพบ	172
ข้อเสนอแนะ	175
บรรณานุกรม	179
ภาคผนวก	181
แบบสอบถาม	182
ประวัติผู้เขียน	192

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรูปแบบการจัดตั้ง	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	18
11 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	19
12 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22
14 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	23
15 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	25
16 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	26
17 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	27
18 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	28
19 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	29
20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	30
21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	32
22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	38
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	40
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	42
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	44
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	46
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	48
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภท สินเชื่อ	51
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	54
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก ตามประเภทสินเชื่อ	56
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภท สินเชื่อ	61
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	63
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	66
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	69
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของ กิจการ	71
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงิน สินเชื่อรวมของกิจการ	73
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ของกิจการ	75
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก ตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	77
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	82
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	84
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	87
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	89
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด	91
48 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	92
49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านราคา	93
50 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	94
51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	95
52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านบุคลากร	96
53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อจำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	98
55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อจำแนกตามด้านผลผลิตภาพ	99
56 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	100
57 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	102
58 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้ง ธุรกิจ	104
59 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	106
60 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	108
61 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้ง ธุรกิจ	110
62 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	112
63 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
64 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามรูปแบบการ จัดตั้งธุรกิจ	116
65 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	118
66 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	120
67 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	122
68 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	124
69 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	126
70 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	130
71 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	134
72 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ	132
73 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ	134
74 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
75 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ รวมของกิจการ	138
76 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ของกิจการ	140
77 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	142
78 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	144
79 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ของกิจการ	146
80 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	148
81 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	150
82 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ของกิจการ	152
83 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในแต่ละปัจจัย	155

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	157
85 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	159
86 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ	161
87 แสดงระดับปัญหาต่อส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	162
88 สรุปปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ	164
89 สรุปปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อรวม	166
90 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและน้อยสุด	168
91 แสดงปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดที่มีปัญหาในระดับมากที่สุดและน้อยสุด	173
92 แสดงข้อค้นพบส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อมีปัญหาลำดับแรก	174