

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามของการวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดที่เกี่ยวกับบริบท .....	13
ประวัติความเป็นมาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) .....	13
การดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) .....	14
การบริหารงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) .....	17
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม .....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ .....	31
ความหมายของการจัดการสินเชื่อ .....	31
กระบวนการให้สินเชื่อ .....	35
การวางนโยบายการให้สินเชื่อ .....	41

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
นโยบายสินค้า ..... 48	48
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ..... 58	58
ส่วนประสมการตลาดบริการ ..... 58	58
กระบวนการตัดสินใจซื้อ ..... 61	61
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ..... 63	63
ความหมายและลักษณะของการบริการ ..... 63	63
การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ..... 66	66
ความพึงพอใจในการให้บริการ ..... 68	68
การวัดความพึงพอใจ ..... 71	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 72	72
งานวิจัยในประเทศ ..... 72	72
งานวิจัยต่างประเทศ ..... 84	84
กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 88	88
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย ..... 90</b>	<b>90</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 90	90
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 92	92
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ..... 92	92
การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 95	95
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 95	95
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 98	98
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 102</b>	<b>102</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 102	102
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 104	104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 105	105

## สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	134
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	134
สมมติฐานของการวิจัย .....	134
วิธีดำเนินการวิจัย .....	135
สรุปผลการวิจัย .....	137
อภิปรายผล .....	142
ข้อเสนอแนะ .....	150
บรรณานุกรม .....	153
ภาคผนวก .....	159
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	160
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม .....	169
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	181
ประวัติผู้วิจัย .....	187

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การกำหนดปัจจัยในนโยบายสินเชื่อ ควรจะพิจารณาให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ขององค์กร .....	40
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม .....	91
3	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation .....	94
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ประเภทธุรกิจ และวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ .....	105
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และรายด้าน .....	108
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์ .....	109
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา .....	110
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านช่องทางการให้บริการ .....	111
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคาร กสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด .....	111
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านพนักงาน .....	112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านลักษณะทางกายภาพ ..... 113
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับปัจจัย ทางการตลาดบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกร ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ ..... 114
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นราย ด้าน ..... 115
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านอาคารสถานที่ ... 116
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านความ ไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ ..... 117
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวก ในการให้บริการ ..... 118
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ด้านความเชื่อมั่นใน การให้บริการ ..... 119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคามด้านบุคลิกภาพและ อธยาศัยไมตรี ..... 120
19	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม ..... 121
20	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับองค์ ประกอบ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อมของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายคู่ .... 122
21	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ..... 124
22	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล ขนาดกลางและขนาดย่อม ..... 125
23	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านช่องทาง การให้บริการที่มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่ อบุคคลขนาดกลางและขนาดย่อม ..... 126
24	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุค คนขนาดกลางและขนาดย่อม ..... 128
25	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านพนักงานที่ มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุค คนขนาดกลางและขนาดย่อม ..... 129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุรุษกิจขนาดกลางและขนาดย่อม .....	130
27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ กับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุรุษกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ .....	132



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ผังโครงสร้างองค์กรในสาขา .....	15
2	กระบวนการเกิดสินเชื่อ .....	35
3	การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ .....	40
4	หลักการจัดการสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ .....	47
5	ปัจจัยในการวิเคราะห์สินเชื่อ .....	55
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	89



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY