

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญภาพ	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
ส่วนประสมการตลาดบริการ	16
การวางตำแหน่งและการทำให้การบริการความแตกต่างทางการแข่งขัน	22
การบริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวิ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>39</b>
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
วิธีการรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>43</b>
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	45
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	47
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	85
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>119</b>
วิธีดำเนินการวิจัย	119
สรุปผลการวิจัย	121
อภิปรายผล	128
ข้อเสนอแนะ	133
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	134
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>133</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสอบถาม	137
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>141</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การเปรียบเทียบส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของธุรกิจและของลูกค้า	22
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	44
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	49
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพ	60
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	65
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการ	77

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ 83
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ 86
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา 92
4.12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสถานภาพ 96
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ 101
4.14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 108
4.15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ 112

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 กระบวนการซื้อบริการ	10
2.2 องค์ประกอบของระยะก่อนการซื้อบริการ	10
2.3 การให้บริการซ้ำบริการและความสัมพันธ์ที่ดี	19

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี