

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฏ
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2    เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้ทั่วไปของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	9
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	9
การดำเนินงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	10
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	11
การให้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	11
การพิจารณาสินเชื่อบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	13

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	14
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	16
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	16
	แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด.....	22
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	30
	แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	34
	ทฤษฎีการตัดสินใจ.....	37
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
	ผลงานวิจัยในประเทศ.....	42
	ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	49
	สรุปแนวคิดและหลักการที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	50
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	53
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	58
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	60
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	61

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล.....	70
ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตาม ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ.....	82
ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์.....	93
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการวิจัย.....	97
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	106
บรรณานุกรม.....	108
ภาคผนวก.....	113
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	114
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	120