

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของ ผู้ใช้งเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	19
ส่วนที่ 3 ความรู้ลึกของข้าราชการที่ใช้งเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	23
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผล	87
ข้อค้นพบ	90
ข้อเสนอแนะ	91
ข้อจำกัด	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้งเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	
สาขานครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม	96
ประวัติผู้เขียน	101

สารบัญ ตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3. แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
5. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
6. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของระบบข้าราชการครู	17
7. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ	18
8. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทย ธนวิถุ ด้านต้องมีเงินเคื่อนผ่านบัญชีออมทรัพย์ที่สาขานครชัยศรี	19
9. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุ ด้านไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	19
10. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุ ด้านผู้กู้และผู้ค้ำประกันต้องอยู่หน่วยงานเดียวกัน	20
11. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติพิจารณาจากคนที่มิเงินเคื่อนต่ำกว่าเป็นเกณฑ์	20
12. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุด้านเงินเคื่อนที่ผ่านบัญชีจะถูกหักชำระคอกเบี้ยก่อนส่วนที่เหลือจะนำไปหักชำระต้นเงิน	21
13. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิถุด้านอายุสัญญาสิ้นสุดเมื่อผู้กู้เกษียณอายุหรือผู้กู้เป็นคนบอกเลิกสัญญา	21

สารบัญ ตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุง ไทยธนวิภูค์ด้านถ้าเงินเดือนที่ผ่านบัญชีไม่สามารถเบิกถอนเงินจากบัญชีได้ทั้งผู้กู้และผู้ค้ำประกัน	22
15. แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุง ไทยธนวิภูค์ด้านกรณี โอนย้ายที่ทำงาน ไปต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดที่เงินเดือนผ่านบัญชี ต้องทำการขอ โอนย้ายวงเงินไปด้วย	22
16. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์(สินเชื่อกรุง ไทยธนวิภูค์)	23
17. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำราคา	24
18. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำช่องทางที่ให้บริการ	25
19. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำการส่งเสริมการตลาด	26
20. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำพนักงานที่ให้บริการ	27
21. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำกายภาพ	28
22. แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อค้ำกระบวนการ	29
23. แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยรวม ความรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อการ ใช้วงเงินสินเชื่อกรุง ไทยธนวิภูค์	30
24. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อค้ำผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อกรุง ไทยธนวิภูค์) จำแนกตาม เพศ	31
25. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อค้ำราคา จำแนกตาม เพศ	32

สารบัญ ตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
26. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตาม เพศ	33
27. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม เพศ	34
28. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตาม เพศ	35
29. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านด้านกายภาพ จำแนกตาม เพศ	36
30. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านด้านกระบวนการ จำแนกตาม เพศ	37
31. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(สินเชื่อกrungไทยธนวัฏ) จำแนกตามอายุ	38
32. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอายุ	40
33. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	41
34. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	42
35. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	43
36. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านด้านกายภาพ จำแนกตามอายุ	44
37. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	45
38. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์(สินเชื่อกrungไทยธนวัฏ) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46

สารบัญ ตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
39. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ราคาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
40. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
41. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
42. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน พนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
43. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
44. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
45. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมไทยธนวิญ	53
46. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญที่มีอยู่แล้ว	54
47. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความต้องการใช้บริการวง เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพิ่ม	54
48. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ	55
49. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่นำเงินจากวงเงินสินเชื่อกรุง ไทยธนวิญ ไปใช้ประโยชน์ในด้าน	56
50. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักที่ ยังไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยธนวิญ ให้ใช้บริการวงเงินสินเชื่อ	57
51. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระยะเวลาการใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมไทยธนวิญ จำแนกตามเพศ	58

สารบัญ ตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
52. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ที่มีอยู่แล้ว จำแนกตามเพศ	59
53. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความต้องการวงเงิน สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์เพิ่ม จำแนกตามเพศ	60
54. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านจำนวนวงเงินที่ ต้องการเพิ่มจำแนกตามเพศ	61
55. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการนำวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ไปใช้ประโยชน์ จำแนกตามเพศ	62
56. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการแนะนำเพื่อนหรือ คนรู้จักที่ยังไม่มีวงเงินให้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ	63
57. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ จำแนกตามอายุ	64
58. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ที่มีอยู่แล้ว จำแนกตามอายุ	65
59. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความต้องการวงเงิน สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์เพิ่ม จำแนกตามอายุ	67
60. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ ต้องการเพิ่ม จำแนกตามอายุ	68
61. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการนำวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ไปใช้ประโยชน์ จำแนกตามอายุ	69
62. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแนะนำเพื่อนหรือ คนรู้จักให้มาใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ จำแนกตามอายุ	70
63. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระยะเวลาการใช้ บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
64. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ที่มีอยู่แล้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72

สารบัญ ตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
65. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
66. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนวงเงินที่ ต้องการเพิ่ม จากวงเงินสินเชื่อเดิม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
67. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการนำวงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ไปใช้ประโยชน์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
68. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักที่ยังไม่มีวงเงินให้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
69. แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
70. สรุปค่าร้อยละสูงสุดด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ จำแนกตามเพศ อายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86