

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)

บทที่

1. บทนำ

1.1 ปัญหา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตในการวิจัย.....	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5

2. แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสินเชื่อ.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อ.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้.....	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อ.....	14
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้กู้.....	15
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	17
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด.....	22
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ลักษณะของประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	28
3.3 สมมติฐานในการวิจัย.....	28
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4. ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2 คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อตัววัดของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อ การใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค และตัวแปรตาม.....	34
4.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค.....	39
5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	42
5.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	43
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	45
5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้.....	45
5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	46
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัววัดของตัวแปรอิสระที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม.....	34
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละตัววัดของตัวแปรตาม.....	39
4.4 ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว.....	39
4.5 สมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว.....	40
5.1 ประสิทธิภาพของสมการถดถอยในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว.....	43
5.2 สมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย สาขาซีคอนบางแค กับปัจจัยทั้ง 7 ตัว.....	44