

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1      บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2      แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3      ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
บทที่ 4      ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังที่มีต่อธนาคารยอดเยี่ยมและ	
การรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ	
เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	22
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
อภิปรายผลการศึกษา	67
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	74
ข้อเสนอแนะเฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้าต่างๆ	76
ข้อจำกัดของการศึกษา	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิทธิโครงการสวัสดิการ	21
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวมและแต่ละด้าน	22
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	23
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	24
12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	25
13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการต่อธนาคารยอดเยี่ยม ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	27
15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ โดยรวม และแต่ละด้าน	28
16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	29
17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	31
19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	33
21 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	34
22 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	36
24 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการ ตอบสนอง	37
25 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	38
26 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของ ลูกค้า	39
27 แสดงน้ำหนักความสำคัญในแต่ละด้านในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	40
28 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	41
29 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านลักษณะทางกายภาพ	42
30 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความน่าเชื่อถือ	43
31 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	44
32 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงสังคม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	46
34 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่	47
35 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ	48
36 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	49
37 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	50
38 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	52
39 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ากึ่งสังคม และกลุ่มลูกค้ากึ่งพาณิชย์ ที่มี ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่ จำแนกตามด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	53
40 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	54
41 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านลักษณะทางกายภาพ	55



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความน่าเชื่อถือ	56
43 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	57
44 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	58
45 แสดงค่าความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเชิงพาณิชย์ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	59
46 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ด้านต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่	61
47 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการ ปรับปรุง คุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขา เชียงใหม่	62
48 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ จำแนกตามกลุ่ม ลูกค้า	69
49 แสดงการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่ คาดหวังต่อ คุณภาพการบริการสูงสุด 10 อันดับแรก และระดับความสำคัญตามงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง	71