

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
วิธีการศึกษา	20
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	21
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา	32
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา จำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สาขาธนาคารที่ใช้บริการ และการใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน	46
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	123
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	126
สรุปผลการศึกษา	126
อภิปรายผล	156
ข้อค้นพบ	159
ข้อเสนอแนะ	180
บรรณานุกรม	183
ภาคผนวก	184
แบบสอบถาม	185
ประวัติผู้เขียน	194

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนตัวอย่างที่แยกเก็บตามสาขาของ ธนาคารออมสินเขตพะเยา	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	25
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ	25
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รวมรายได้อื่น)	26
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	26
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารออมสิน	27
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารออมสินตามที่ขอกู้	28
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนกับธนาคาร	28
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา	29
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	30
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่เคยใช้บริการ	30
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	32
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	35
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	37
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	39
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	41
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	43
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	44
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ โดยรวมในการใช้บริการสินเชื่เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาในเขต	45
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ในการซื้อหรือ สร้างที่อยู่อาศัยครั้งต่อไปจะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ออมสินสาขาในเขตจังหวัดพะเยา	45
24	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	46
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	48
26	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	49
27	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	50
28	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย	52

ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	54
30	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	55
31	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	57
32	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	58
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	60
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	62
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	64
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	67
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	69
38	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	71
39	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	73
40	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
41	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
43	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
44	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
45	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
46	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	88
47	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
48	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	92
49	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	94
50	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	96
51	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	98
52	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	101
53	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขา ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	105
55	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	107
56	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน	109
57	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	111
58	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	112
59	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่ อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	114
60	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	116
61	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน	118
62	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการใช้	120

บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น นอกจากธนาคารออมสิน

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
63	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่นนอกจากธนาคารออมสิน	122
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน การใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยา	123
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน การใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเขตพะเยาที่พบ	124
66	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงจากน้อยไปหามาก 20 ลำดับแรก	163
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 อันดับแรก	166
68	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสินเขตพะเยา 10 อันดับแรก	167
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายของแต่ละ ปัจจัย และพึงพอใจในระดับปานกลางของแต่ละปัจจัย 3 ลำดับสุดท้าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	177
70	แสดงร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหา จำแนกตามสาขาที่ใช้ บริการ	179

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	168
2	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	169
3	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	170
4	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	171
5	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	173
6	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	174
7	แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	175