

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
1) ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	7
2) ส่วนผสมทางการตลาด	10
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	24
4.2	ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	27
4.3	ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	
	1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	31
	2) ระดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	35
4.4	ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	45
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	59
5.2	ข้อเสนอแนะ	
	1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	62
	2) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	63
	เอกสารอ้างอิง	64
	ภาคผนวก	66
	ประวัติผู้เขียน	74

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1.1	แสดงปริมาณเงินให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนบุคคลของสถาบันการเงิน	3
1.2	ตารางแสดงปริมาณสินเชื่อแยกตามภาคธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	4
3.1	แสดงที่มาของกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารกรุงเทพแต่ละสาขา	18
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	25
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินอนุมัติ	27
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ย	28
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อนชำระ	28
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนเงินในการผ่อนชำระ	29
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวิธีการชำระคืน	30
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	30
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรูปแบบที่อยู่อาศัย	31

4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	33
4.10 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	36
4.11 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	37
4.12 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	38
4.13 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	39
4.14 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	40
4.15 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	41
4.16 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	43
4.17 แสดงลำดับและระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	44
4.18 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านผลิตภัณฑ์	46
4.19 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านราคา	48
4.20 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการจัดจำหน่าย	50
4.21 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	52
4.22 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านบุคลากร	53
4.23 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านกระบวนการ	55

4.24 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	57
4.25 แสดงลำดับและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้านาคากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่	58



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved