

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	น
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามคำศัพท์	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
2.1.1 อุปสงค์	9
2.1.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	11
2.1.3 ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภค	14
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ	15
2.1.5 หลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีปฏิบัติของธนาคารออมสินในการให้สินเชื่อเคหะ	18
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	26
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	38
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
3.4 วิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล	30

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2	33
4.1.1 เพศ	33
4.1.2 อายุ	34
4.1.3 สถานภาพสมรส	34
4.1.4 ระดับการศึกษา	35
4.1.5 อาชีพ	36
4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	36
4.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2	37
4.2.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม	38
4.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามอาชีพ	41
4.2.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามรายได้	44
4.3 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2	47
4.3.1 ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสิน	47
4.3.2 วัตถุประสงค์ในการขอกู้	48
4.3.3 ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ	49
4.3.4 ขนาดเนื้อที่ของที่อยู่อาศัย	50
4.3.5 วงเงินที่ขอสินเชื่อ	51
4.3.6 วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	52
4.3.7 ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	53
4.3.8 จำนวนค่าเบี้ยประกันอัคคีภัยที่ต้องจ่าย	55

4.3.9 ประเภทอัตราดอกเบี้ยที่เลือกใช้	55
4.3.10 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	56
4.3.11 จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ	57
4.3.12 วิธีการชำระคืนเงินกู้	58
4.3.13 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะ	59
4.3.14 การผิคนัดชำระเงินกู้	60
4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2	61
4.4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม	61
4.4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะในจำแนกตามอาชีพ	64
4.4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเคหะในจำแนกตามรายได้	68
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	72
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ	72
5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะในภาพรวม	73
5.1.3 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อเคหะ	75
5.1.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะ	76
5.2 ข้อเสนอแนะและเชิงนโยบาย	78
5.3 ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป	80
เอกสารอ้างอิง	81
ภาคผนวก แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 สิ้นเชื้อเคหะและสิ้นเชื้อรวมของธนาคารออมสินทั้งประเทศ ปี 2551 – 2555	3
ตารางที่ 1.2 สาขาที่เปิดให้บริการของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่	4
ตารางที่ 1.3 สิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามสาขาในปี 2554 – 2556	5
ตารางที่ 1.4 สิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามสาขา ในปี 2554 – 2556	6
ตารางที่ 3.1 จำนวนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	29
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอายุ	34
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส	35
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามระดับการศึกษา	35
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามอาชีพ	36
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จำแนกตามรายได้	37
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะในภาพรวม	40
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะจำแนกตามอาชีพของธนาคารออมสินสาขาในเมือง	42
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะจำแนกตามอาชีพของธนาคารออมสินสาขานอกเมือง	44
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสิ้นเชื้อเคหะจำแนกตามรายได้ของธนาคารออมสินสาขาในเมือง	45

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเคหะจำแนกตามรายได้ ของธนาคารออมสินสาขานอกเมือง	47
ตารางที่ 4.12 ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารออมสินจำแนกตามจำแนกสาขาที่ใช้บริการ	48
ตารางที่ 4.13 วัตถุประสงค์ในการขอกู้จำแนกสาขาที่ใช้บริการ	49
ตารางที่ 4.14 ประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอสินเชื่อ	50
ตารางที่ 4.15 ขนาดเนื้อที่ของที่อยู่อาศัย	51
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของวงเงินที่ขอสินเชื่อ	52
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	53
ตารางที่ 4.18 ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	54
ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของจำนวนค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	55
ตารางที่ 4.20 ประเภทอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เลือกใช้	56
ตารางที่ 4.21 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	57
ตารางที่ 4.22 จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ	58
ตารางที่ 4.23 วิธีการชำระคืนเงินกู้	59
ตารางที่ 4.24 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	60
ตารางที่ 4.25 การผัดผ่อนชำระเงินกู้	60
ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 2	63
ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมืองจำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมืองจำแนกตามอาชีพ	67
ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขาในเมืองจำแนกตามรายได้	69
ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเคหะสาขานอกเมืองจำแนกตามรายได้	71

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

27



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved