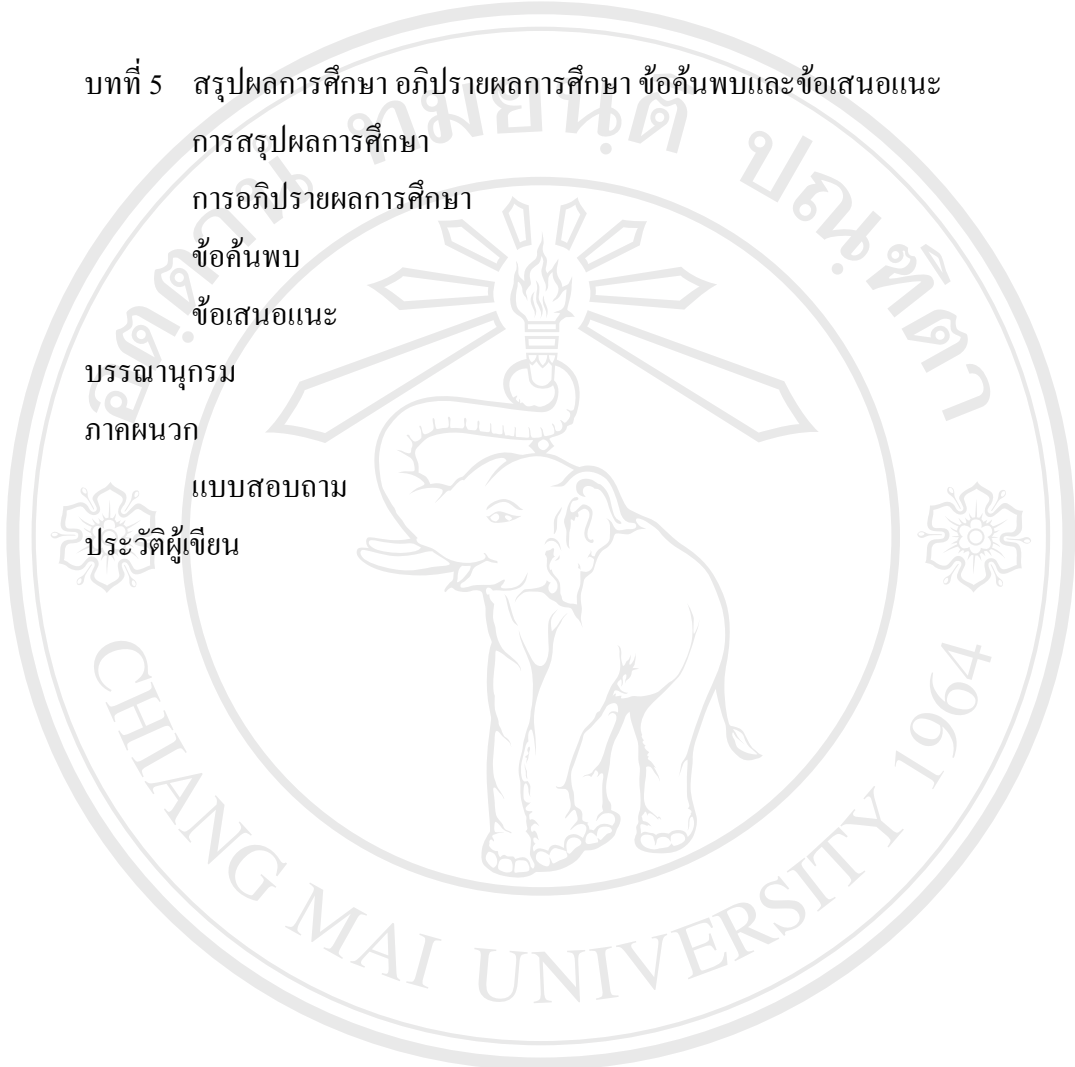


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
นิยามศัพท์	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	8
การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	27
ส่วนที่ 4 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	36
จำแนกตามระดับการศึกษา	
ส่วนที่ 5 กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	51
จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	68
การสรุปผลการศึกษา	68
การอภิปรายผลการศึกษา	77
ข้อค้นพบ	79
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	83
แบบสอบถาม	84
ประวัติผู้เขียน	90



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	11
2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะภาพสมรส	12
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	12
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	13
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	13
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด	14
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อครั้งล่าสุด	14
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลากู้ที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด	15
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอื่น	15
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	16
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อ	17
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ใช้เสาะหาข้อมูล	18
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ใช้เสาะหาข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด	18
15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	19

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูล คุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่น	20
17 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติ ต่างๆของผลิตภัณฑ์	21
18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	23
19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	24
20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งชำระคืน เงินกู้ตามเงื่อนไข	24
21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับ ข้อมูลข่าวสารหลัง ได้รับเงินกู้แล้ว	25
22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดในการ แนะนำผู้อื่นมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	25
23 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการ กลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	26
24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	27
25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการ ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	28
26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	29
27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	31
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	32
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	33
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาโดยรวมที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย	34
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา	36
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ได้ศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา	37
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	38
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด และระดับการศึกษา	39
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา	40
37 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นและระดับการศึกษา	41
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในการเปรียบเทียบเพื่อเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา	44
40 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และระดับการศึกษา	46
41 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งชำระคืนเงินกู้ตามเงื่อนไขจำแนกตามระดับการศึกษา	46
42 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการได้รับข้อมูลข่าวสาร หลังจากได้รับเงินกู้แล้ว จำแนกตามระดับการศึกษา	47
43 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา	48
44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความต้องการกลับมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา	48
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามระดับการศึกษา	49
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	51
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลสินเชื่อที่ได้ศึกษาก่อนใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	52
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	54
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ศึกษาข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	55
51 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาข้อมูลคุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นและรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	56
52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้กับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ในการเปรียบเทียบเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารต่างๆ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	57
53 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	59
54 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้เปรียบเทียบกับความคาดหวังในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	61
55 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งชำระค่างวดตามเงื่อนไข จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	62
56 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการได้รับข้อมูลข่าวสารหลังจากได้รับเงินกู้แล้ว จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	63
57 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความต้องการกลับมาใช้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน	65
59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินสาขาแม่สาย จำแนกตามรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน	66