

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	21

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน กรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	29
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	41
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน กรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	84
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	127
สรุปผลการศึกษา	127
อภิปรายผลการศึกษา	164
ข้อค้นพบ	167
ข้อเสนอแนะ	169
บรรณานุกรม	172
ภาคผนวก	173
ประวัติผู้เขียน	181

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนสาขา จำนวนลูกค้า และจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตาม กลุ่มสาขาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูล ในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งสำคัญ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการ ของธนาคารที่เลือกใช้ในปัจจุบัน	20
10	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	21
11	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	22
12	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	24
14	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	25
15	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	26
16	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	27
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	28
18	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	29
19	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัย	30
20	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	32
22	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	33
23	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	34
24	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	36
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาก ที่สุด จำแนกตามเพศ	37
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาก ที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา	38
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาก ที่สุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามอายุ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา	65
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามระดับการศึกษา	67
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	84
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	86
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	88
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	90
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	92
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามเพศ	94
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ	96
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	98
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	100
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	102
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	106
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	108
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา	110
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	118
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	122
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	125
71	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	128
72	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	129
73	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	145
74	แสดงปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	146