

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎี	6
ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	10
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	46
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ และวงเงินสินเชื่อ	50
ส่วนที่ 5 ปัญหาอื่นๆ ที่พบและข้อเสนอแนะ	77
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผล	95
ข้อค้นพบ	97
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	107
แบบสอบถาม	108
หนังสืออนุญาต	116
ประวัติผู้เขียน	117

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนคงเหลือของลูกหนี้สินเชื่อเคหะ	3
2 การดำเนินงานธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่น ที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการสินเชื่อ	27
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	34
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	36
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	38
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของธนาคารออมสินสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	39
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย	40
25	แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26	แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะ ให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย จำแนกตาม อาชีพ 42
27	แสดงจำนวนและร้อยละ ความสนใจหากกรณีที่มีธนาคารอื่นยื่นข้อเสนอแนะ ให้มีการ Refinance สินเชื่อเคหะ โดยมีข้อเสนอการลดดอกเบี้ย จำแนกตาม รายได้ 44
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีปัญหาใน การให้บริการ 46
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบใน การให้บริการ 47
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ 50
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคาจำแนกตามอาชีพ 52
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ 54
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ 56
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ 58
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ 60
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ 62
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 66
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 68
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 70
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 72
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 74
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน 76
44	แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย 99