

| สารบัญ | | หน้า |
|--|--|-------------|
| กิตติกรรมประกาศ | | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | | ฉ |
| สารบัญ | | ช |
| สารบัญตาราง | | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | | 5 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา | | 5 |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา | | 5 |
| 1.5 นิยามศัพท์ | | 6 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง | | |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | | |
| 2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์ | | 7 |
| 2.1.2 แนวคิดในการให้สินเชื่อของสถาบันการเงิน | | 9 |
| 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับ นโยบาย 5 C's | | 10 |
| 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | | |
| 2.2.1 หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ | | 13 |
| 2.2.2 หลักการบริหารสินเชื่อ | | 19 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | | 20 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | | |
| 3.1 ขอบเขตการศึกษา | | 24 |
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | | 24 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | | 25 |

| | | |
|---------------------------|--|----|
| 3.4 | วิธีการศึกษา | 26 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | | |
| 4.1 | ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย | 28 |
| 4.2 | การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยใช้ไคสแควร์ | 37 |
| 4.3 | การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย | 43 |
| 4.4 | ความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย | 48 |
| 4.5 | ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย | 53 |
| บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ | | |
| 5.1 | สรุปผลการศึกษา | 57 |
| 5.2 | ข้อเสนอแนะ | 59 |
| เอกสารอ้างอิง | | 60 |
| ภาคผนวก | | |
| ภาคผนวก ก | ผลการทดสอบไคสแควร์ | 63 |
| ภาคผนวก ข | ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ | 74 |
| ภาคผนวก ค | ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ | 76 |
| ภาคผนวก ง | แบบสอบถาม | 78 |
| ประวัติผู้เขียน | | 87 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1.1 แสดงปริมาณเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แยกตามประเภทธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ | 3 |
| 2.1 เกณฑ์ขั้นต่ำในการพิจารณารับความเสี่ยงสินเชื่อโครงการสินเชื่อเพื่อการเคหะ | 13 |
| 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามเพศ | 29 |
| 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอายุ | 29 |
| 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสถานภาพ | 30 |
| 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา | 30 |
| 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามอาชีพ | 31 |
| 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 32 |
| 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการผ่อนชำระที่อยู่อาศัย | 33 |
| 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อเคหะที่อนุมัติ | 33 |
| 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเคหะ | 34 |
| 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร | 35 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.11 | แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงิน หรือเงินกู้ นอกกระบบ | 35 |
| 4.12 | แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามสินเชื่อของสถาบันการเงินหรือเงิน กู้ นอกกระบบ | 36 |
| 4.13 | แสดงจำนวน ร้อยละของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยจำแนกตามจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ย ที่ต้องชำระต่อเดือน | 37 |
| 4.14 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการใช้บริการสินเชื่อเคหะ | 38 |
| 4.15 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการผ่อนชำระที่อยู่อาศัยกับเพศ | 39 |
| 4.16 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ นอก ระบบกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 40 |
| 4.17 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเงินกู้ นอกกระบบ | 41 |
| 4.18 | แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้าสินเชื่อ เพื่อการเคหะ | 42 |
| 4.19 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ | 43 |
| 4.20 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยวงเงินกู้ | 44 |
| 4.21 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ | 45 |
| 4.22 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน เงินกู้ | 45 |
| 4.23 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย | 46 |
| 4.24 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนในการ ดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ | 47 |
| 4.25 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการบริการของ พนักงานสินเชื่อ | 47 |
| 4.26 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าที่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ | 48 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.27 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ | 49 |
| 4.28 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านการกำหนด คุณสมบัติผู้กู้ | 50 |
| 4.29 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านระยะเวลา ในการชำระคืนเงินกู้ | 51 |
| 4.30 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านอัตรา ดอกเบี้ย | 51 |
| 4.31 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการ ดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ | 52 |
| 4.32 | แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของความพึงพอใจด้านการบริการของ พนักงานสินเชื่อ | 53 |
| 4.33 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านวงเงินกู้ | 53 |
| 4.34 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ | 54 |
| 4.35 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้ | 54 |
| 4.36 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย | 55 |
| 4.37 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ เงินกระทงอนุมัติ | 55 |
| 4.38 | แสดงจำนวน ร้อยละของปัญหาด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ | 56 |