

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์.....	8
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การสร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	59
การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
สรุปผลการวิจัย.....	113
อภิปรายผล.....	116
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัย.....	118
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	125
ภาคผนวก ข หนังสือคุณภาพของเครื่องมือ.....	134
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	138
ประวัติผู้วิจัย.....	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ในภาพรวม เป็นรายด้าน.....	69
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	70
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านราคา จำแนกเป็นรายข้อ.....	71
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกเป็นรายข้อ.....	72
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกเป็นรายข้อ.....	73
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านพนักงานบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	74
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยตลาดบริการ ของผู้ให้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	76
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน	77
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ <i>MANOVA</i>	78
12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	79
13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน....	80
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านช่องทางบริหารจัดการจำหน่าย ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	81
15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	82
16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ <i>MANOVA</i>	83
17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	84
18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	86
20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านกระบวนการ ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	87
21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ <i>MANOVA</i>	88
22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	89
23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน..	90
24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านพนักงานบริการ ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	91
25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	92
26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวม ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ <i>MANOVA</i>	93
27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้ำธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพลันธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านผลิตภัณฑ์ ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน.....	95
29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ด้านราคา ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มี ได้ต่อเดือนแตกต่างกัน.....	96
30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านลักษณะทางกายภาพ ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน	97
31 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัว แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ <i>MANOVA</i>	98
32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้าน ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	99
33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านราคา ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	100
34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	101
35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านส่งเสริมทางการตลาด ของลูกค้านาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
36 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านพนักงานบริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	103
37 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย รายด้านกระบวนการให้บริการ ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ที่มีขนาดครอบครัวแตกต่างกัน.....	104
38 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์.....	105
39 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านราคา.....	106
40 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	107
41 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านส่งเสริมการตลาด.....	108
42 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านพนักงาน.....	109
43 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	110
44 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาภาพสินธุ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	111

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค.....	30
2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	40
3 การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	41
4 โมเดลแสดงความสัมพันธ์ของคุณภาพงานบริการกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	49
5 โมเดลความพึงพอใจ.....	52
6 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	57



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY