

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	5
แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	11
การทบทวนวรรณกรรม	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตประชากร	13
วิธีการศึกษา	13
การเก็บและการรวบรวมข้อมูล	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง	19
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสินเชื่อ	31

	หน้า
ส่วนที่ 4 ความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะแนะนำให้ผู้คลอื่นมาใช้บริการและ กลับมาใช้บริการเอง	37
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
การสรุปผลการค้นคว้า	63
การอภิปรายผล	76
ข้อค้นพบ	80
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	84
ประวัติของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน)	85
ประเภทสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด(มหาชน)	86
แบบสอบถาม	88
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	19
2. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	19
3. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	20
4. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	20
5. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
6. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร	21
7. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	22
8. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารพิจารณาคำขอสินเชื่อ	22
9. แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุจูงใจที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคาร	23
10. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร	24
11. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	25
12. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	26
13. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	27
14. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	28
15. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	29

ตาราง	หน้า
16. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	30
17. แสดงระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	31
18. แสดงระดับปัญหาด้านราคาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	32
19. แสดงระดับปัญหาด้านสถานที่ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	33
20. แสดงระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร	34
21. แสดงระดับปัญหาด้านบุคลากรที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของลูกค้าธนาคาร	35
22. แสดงระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคาร	36
23. แสดงระดับความเป็นไปได้ที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจะแนะนำผู้อื่น หรือกลับมาใช้ บริการอีกครั้ง	37
24. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเหตุผลงใจที่มาใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	38
25. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเหตุผลงใจที่มาใช้บริการ ตัวอย่างมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร จำแนกรายได้ต่อเดือน	40
26. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเหตุผลงใจที่มาใช้บริการ ตัวอย่างมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร จำแนกตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ จากธนาคาร	41
27. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่ ของลูกค้าธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา	42
28. แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่ ของลูกค้าธนาคาร จำแนก ตามรายได้	44

- | | | |
|-----|---|----|
| 29. | แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่
ของลูกค้านาคาร จำแนก ตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร | 46 |
| 30. | แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่
ของลูกค้านาคาร จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| 31. | แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่
ของลูกค้านาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 52 |
| 32. | แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่
ของลูกค้านาคาร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ | 56 |
| 33. | แสดงระดับความเป็นไปได้ที่ลูกค้าสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยของธนาคารเอเซีย จำกัด
(มหาชน) จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ และความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะกลับ
มาใช้บริการของธนาคารอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา | 59 |
| 34. | แสดงระดับของความเป็นไปได้ที่ลูกค้าสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัยของธนาคาร เอเซีย จำกัด
(มหาชน) จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ และความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะกลับ
มาใช้บริการของธนาคารอื่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 61 |
| 35. | แสดงระดับความเป็นไปได้ที่ลูกค้าสินเชื่อเพื่ออยู่อาศัย ของธนาคาร เอเซีย จำกัด
(มหาชน) จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ และความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะกลับ
มาใช้บริการของธนาคารอื่น จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ | 62 |