

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญตารางผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 เหตุผลและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา	4
2.1.1 กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	4
2.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการและแนวโน้มสิ่งแวดล้อมมหภาค	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา	12
3.1.2 ขอบเขตประชากร	12
3.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	12
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	13
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูล	16
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อทรัพย์สินราคาและทรัพย์สิน ลูกหนี้มีปัญหา	24
	ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกลยุทธ์ทางการตลาด ของธนาคารสำหรับการให้บริการจำหน่ายทรัพย์สินราคา และทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหา	28
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการ จำหน่ายทรัพย์สินราคาและทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหาโดย ธนาคาร	38
	ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวลูกค้ากับความต้องการ ให้ธนาคารให้บริการในการจำหน่ายทรัพย์สินราคาและ ลูกหนี้มีปัญหา	59
	ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการให้ธนาคาร ให้บริการในการจำหน่ายทรัพย์สินราคาและลูกหนี้มีปัญหา	76
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	79
	5.1 สรุปผลการศึกษา	79
	5.2 การอภิปรายผลการศึกษา	85
	5.3 ข้อเสนอแนะการศึกษา	86
บรรณานุกรม		88
ภาคผนวก		89
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	90
	ภาคผนวก ข ตารางแสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่พัฒนามาจาก Herbert Arkin and Raymond R. Colton	98
	ภาคผนวก ค ตารางความสัมพันธ์ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวลูกค้ากับความต้องการ ให้ธนาคารให้บริการการจำหน่ายทรัพย์สินราคาและ ทรัพย์สินลูกหนี้มีปัญหา กรณีความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติ	99
ประวัติผู้เขียน		198

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรตัวอย่างแต่ละสาขาของธนาคาร	13
2	ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	21
3	ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของการซื้อทรัพย์สินของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ สำหรับการให้บริการจำหน่ายทรัพย์สินกรรมสิทธิ์ธนาคาร และทรัพย์สินที่ไม่มีปัญหา	34
5	ความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อวัตถุประสงค์การซื้อทรัพย์สินและลักษณะทรัพย์สินที่จะซื้อ	41
6	ลักษณะและขนาดของทรัพย์สินที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซื้อ	43
7	ความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อทำเลที่ตั้งทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ การจัดสถานที่จำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต	47
8	ความต้องการต่อราคาทรัพย์สินที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการซื้อ	49
9	ความต้องการต่อวิธีการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารพาณิชย์จัดให้	50
10	ความต้องการซื้อทรัพย์สินจากสำนักงานบังคับคดี รวมทั้งกระบวนการจำหน่ายทรัพย์สินฯ และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ธนาคารปรับปรุง	54
11	ความต้องการให้พนักงานธนาคารที่ทำหน้าที่เสนอขายทรัพย์สินปฏิบัติตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
12	ความต้องการให้ธนาคารอำนวยความสะดวกเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อซื้อทรัพย์สินตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
13	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	59
14	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	60
15	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สิน	62
16	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการให้ธนาคารจำหน่าย ทรัพย์สินทางอินเทอร์เน็ต	65
18	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับราคาทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	66
19	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับวัตถุประสงค์ในการซื้อทรัพย์สิน	67
20	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับลักษณะทรัพย์สิน ที่จะซื้อ	68
21	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนต่อราคาทรัพย์สิน	69
22	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้รวมของครอบครัวต่อเดือนกับราคาทรัพย์สิน ที่ ต้องการซื้อ	70
23	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน	71
24	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับการจัดสถานที่จำหน่ายทรัพย์สิน	72
25	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับราคาทรัพย์สิน	73
26	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับราคาทรัพย์สิน	75
27	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความต้องการให้ธนาคารบริการ การจำหน่ายทรัพย์สิน	78

## สารบัญตารางผนวก

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์การซื้อขาย ลักษณะ ทรัพย์สิน และเนื้อที่ทรัพย์สิน ที่ต้องการ	99
2	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน การจัดสถานที่เพื่อ จำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	101
3	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวิธีการส่งเสริมการขาย	103
4	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับ ความสนใจซื้อทรัพย์สิน จากสำนักงาน บังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ และการบริการที่ธนาคาร ควรปรับปรุง	104
5	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความต้องการให้บุคลากรของธนาคาร ปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	106
6	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับสิ่งอำนวยความสะดวก	107
7	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์การซื้อขาย ลักษณะ ทรัพย์สิน และเนื้อที่ทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	108
8	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และ การจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	110
9	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับราคาทรัพย์สิน จำแนกตามราคาทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	111
10	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวิธีการส่งเสริมการขาย	112
11	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับ ความสนใจซื้อทรัพย์สิน จากสำนักงาน บังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ การบริการที่ธนาคารควร ปรับปรุง	113
12	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความต้องการให้บุคลากรของธนาคาร ปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	116
13	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ	117

## สารบัญตารางผนวก (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
14	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการให้ธนาคาร บริการจำหน่ายทรัพย์สินฯ จำแนกตามวัตถุประสงค์ซื้อทรัพย์สินฯ ลักษณะ ทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ และเนื้อที่ทรัพย์สินฯ ที่ต้องการซื้อ	118
15	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทำเลทรัพย์สินฯ ที่ต้องการให้ ธนาคารเสนอ การจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สินฯ และการจำหน่ายผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต	120
16	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	122
17	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับวิธีการส่งเสริมการขาย	123
18	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความสนใจซื้อทรัพย์สินฯ จาก สำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ การบริการที่ ธนาคารควรปรับปรุง	124
19	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความต้องการให้บุคลากร ของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สินฯ	127
20	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสิ่งอำนวยความสะดวก	128
21	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับตามวัตถุประสงค์ซื้อทรัพย์สินฯ ลักษณะทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ และเนื้อที่ทรัพย์สินฯ ที่ต้องการซื้อ	129
22	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สินฯ การจัดสถานที่เพื่อ จำหน่ายทรัพย์สินฯ และการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินฯผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	131
23	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวิธีการส่งเสริมการขาย	133
24	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความสนใจซื้อทรัพย์สินฯ จากสำนักงาน บังคับคดี กระบวนการ ในการดำเนินการ การบริการที่ธนาคารควร ปรับปรุง	134
25	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความต้องการให้บุคลากรของธนาคาร ปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สินฯ	137
26	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสิ่งอำนวยความสะดวก	138
27	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับเนื้อที่ทรัพย์สินฯ ที่ต้องการซื้อ	139

## สารบัญตารางผนวก (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
28	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน การ จัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	140
29	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับวิธีการส่งเสริมการขาย	142
30	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับความสนใจซื้อทรัพย์สิน จาก สำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ การบริการที่ ธนาคารควรปรับปรุง	143
31	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับความต้องการให้บุคลากรของ ธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	146
32	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเนื่องกับสิ่งอำนวยความสะดวก	147
33	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับวัตถุประสงค์ การซื้อทรัพย์สิน ลักษณะทรัพย์สิน และเนื้อที่ทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	148
34	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สิน การจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	150
35	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับวิธีการส่งเสริม การขาย	152
36	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับความสนใจซื้อ ทรัพย์สิน จากสำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการและ การบริการที่ธนาคารควรปรับปรุง	153
37	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับความต้องการ ให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	155
38	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวต่อเนื่องกับสิ่งอำนวย ความสะดวก	156
39	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับวัตถุประสงค์การซื้อทรัพย์สิน ลักษณะ ทรัพย์สิน และเนื้อที่ทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	157

สารบัญตารางผนวก (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
40	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับ การให้ธนาคาร จำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	159
41	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	160
42	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับวิธีการส่งเสริมการขาย	161
43	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับความสนใจซื้อทรัพย์สินฯ จากสำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ และการบริการที่ธนาคารควรปรับปรุง	162
44	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับความต้องการให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สินฯ	165
45	ความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่กับสิ่งอำนวยความสะดวก	166
46	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับความต้องการให้ธนาคารบริการจำหน่ายทรัพย์สินฯ จำแนกตามวัตถุประสงค์ซื้อทรัพย์สินฯ ลักษณะทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ และเนื้อที่ทรัพย์สินฯ ที่ต้องการซื้อ	167
47	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สินฯ การจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบ	169
48	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	171
49	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับวิธีการส่งเสริมการขาย	172
50	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับกระบวนการจัดจำหน่ายของธนาคารจำแนกตาม ความสนใจซื้อทรัพย์สินฯ จากสำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ และการบริการที่ธนาคารควรปรับปรุง	173
51	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับความต้องการให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สินฯ	176
52	ความสัมพันธ์ระหว่างบ้านพักอาศัยกับสิ่งอำนวยความสะดวก	177
53	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับวัตถุประสงค์ซื้อทรัพย์สินฯ ลักษณะทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ และเนื้อที่ทรัพย์สินฯ ที่ต้องการซื้อ	178
54	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับทำเลที่ตั้งทรัพย์สินฯ การจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และการจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	180



## สารบัญตารางผนวก (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
55	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับราคาทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ	182
56	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับวิธีการส่งเสริมการขาย	183
57	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความสนใจซื้อทรัพย์สิน จากสำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ และการบริการ ที่ธนาคารควรปรับปรุง	184
58	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความต้องการให้บุคลากร ของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	186
59	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับสิ่งอำนวยความสะดวก	187
60	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับวัตถุประสงค์ ซื้อทรัพย์สิน ลักษณะทรัพย์สินที่ต้องการซื้อ และเนื้อที่ทรัพย์สิน ที่ต้องการซื้อ	188
61	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับทำเลทรัพย์สิน ที่ต้องการให้ธนาคารเสนอให้เลือกซื้อ การจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายทรัพย์สิน และการให้ธนาคารจำหน่ายทรัพย์สินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	190
62	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับวิธีการส่งเสริม การขาย	192
63	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับความสนใจซื้อ ทรัพย์สิน จากสำนักงานบังคับคดี กระบวนการในการดำเนินการ การ บริการที่ธนาคารควรปรับปรุง	193
64	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับความต้องการ ให้บุคลากรของธนาคารปฏิบัติต่อผู้ซื้อทรัพย์สิน	196
65	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะกับสิ่งอำนวยความสะดวก	197