

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	5
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	5
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ	6
2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	7
2.1.4 ทฤษฎีความต้องการถือเงินของเคนส์	11
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้สินเชื่อ	14
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 กรอบความคิดทางการศึกษา	21

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	28
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	32
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล	37
4.3.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	38
4.3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคาร	39
4.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา	40
4.3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	41
4.3.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	42
4.3.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	43
4.3.7 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	44
4.4 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	45

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา	76
5.1.1 ข้อมูลทั่วไป	76
5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียน	76
5.2 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	77
5.3 ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคาร	78
5.4 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	78
5.5 ข้อเสนอแนะ	79

5.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	77
5.2.5 ด้านกระบวนการให้บริการ	77
5.2.6 ด้านผลิตภัณฑ์	78
5.3 ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคาร	78
5.4 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา	78
5.5 ข้อเสนอแนะ	78

เอกสารอ้างอิง

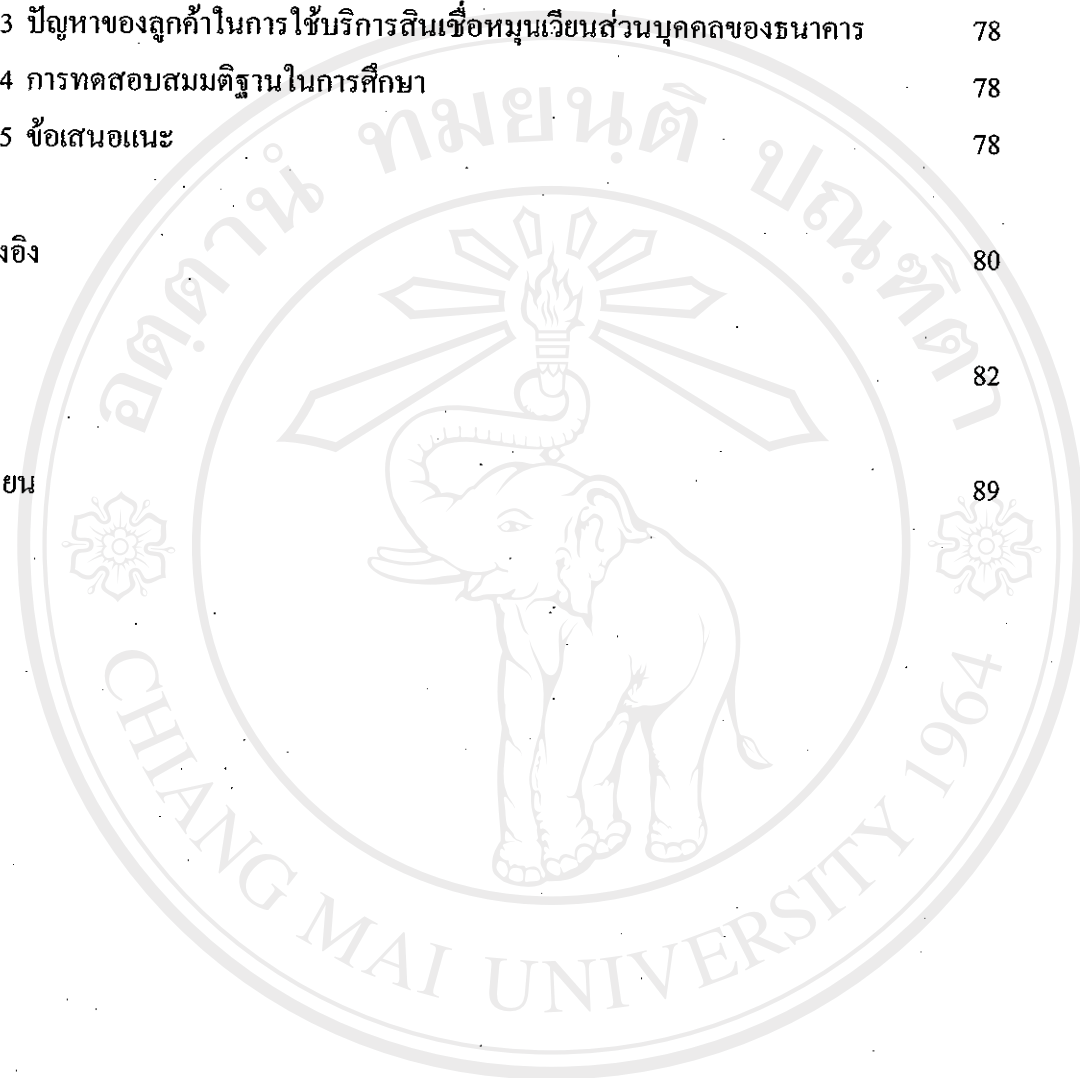
80

ภาคผนวก

82

ประวัติผู้เขียน

89



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงจำนวนรายที่อนุมัติของสินเชื่อบุคคล Speedy cash ของธนาคารไทยพาณิชย์ อ.เมือง จ. เชียงใหม่ ณ 30 เมษายน 2549	23
4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
4.2 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	28
4.3 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	29
4.4 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	29
4.5 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร	30
4.6 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	31
4.7 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	31
4.8 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคล (Speedy cash)	34
4.9 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	37
4.10 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	38
4.11 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	39
4.12 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาของธนาคารที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล	40
4.13 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	41
4.14 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล	42
4.15 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล	43
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	44

- 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
- 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
- 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 47
- 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม 48
- 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับจำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
- 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม 50
- 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม 51
- 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ Speedy cash เพียงบัตรเดียวกับวัตถุประสงค์ในการเปิดสินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) ของผู้ตอบแบบสอบถาม 52
- 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับวงเงินที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม 53
- 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สินเชื่อบัญชีออมทรัพย์ (Speedy cash) เพียงบัตรเดียวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ - มีความสะดวกขั้นตอนในการใช้ไม่ยุ่งยาก 54

- 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ -ไม่ต้องใช้นิตินเชื่อในระบบที่อัตราดอกเบี้ยสูง 55
- 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ - สามารถเบิกเงินสดได้ตลอด 24 ชั่วโมงได้ในตู้ ATM ทั่วไป 56
- 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ - วงเงินนิตินเชื่อที่ได้รับมีวงเงินที่สูงสุด 3.5 เท่า ของรายได้หรือสูงสุดที่ 750,000 บาท. 57
- 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-นิตินเชื่อที่ใช้แล้วรู้สึกเป็นคนเท่และทันสมัย 58
- 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ - นิตินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน 59
- 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านราคา - ฟรีค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด 60
- 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับ ปัจจัยด้านราคา- ยอดชำระเงินคืนเป็นจำนวนเงินขั้นต่ำ 5% ของยอดที่เรียกเก็บในแต่ละรอบบัญชี (แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 500 บาท) 61
- 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านราคา-อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปี (ไม่ทบต้น) 62
- 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านราคา-ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี 63

- 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานมีอัตราเสียดีและความเอาใจใส่ 64
- 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานแนะนำและอธิบายผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน 65
- 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็วเช่นการชำระค่ามัด 66
- 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ - ขั้นตอนและระยะเวลาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว (ไม่เกิน 7 วัน) 67
- 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ - เอกสารในการเตรียมเพื่อยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก 68
- 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ - มีขั้นตอนในการชำระเงินไม่ยุ่งยาก 69
- 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด - มีการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ 70
- 4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด - มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันสมัย 71
- 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด - มีการแจกของชำร่วยสำหรับผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลทันทีที่ใช้วงเงิน 72
- 4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้นิตินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ - ด้านความสะดวกของสถานที่ชำระเงิน 73

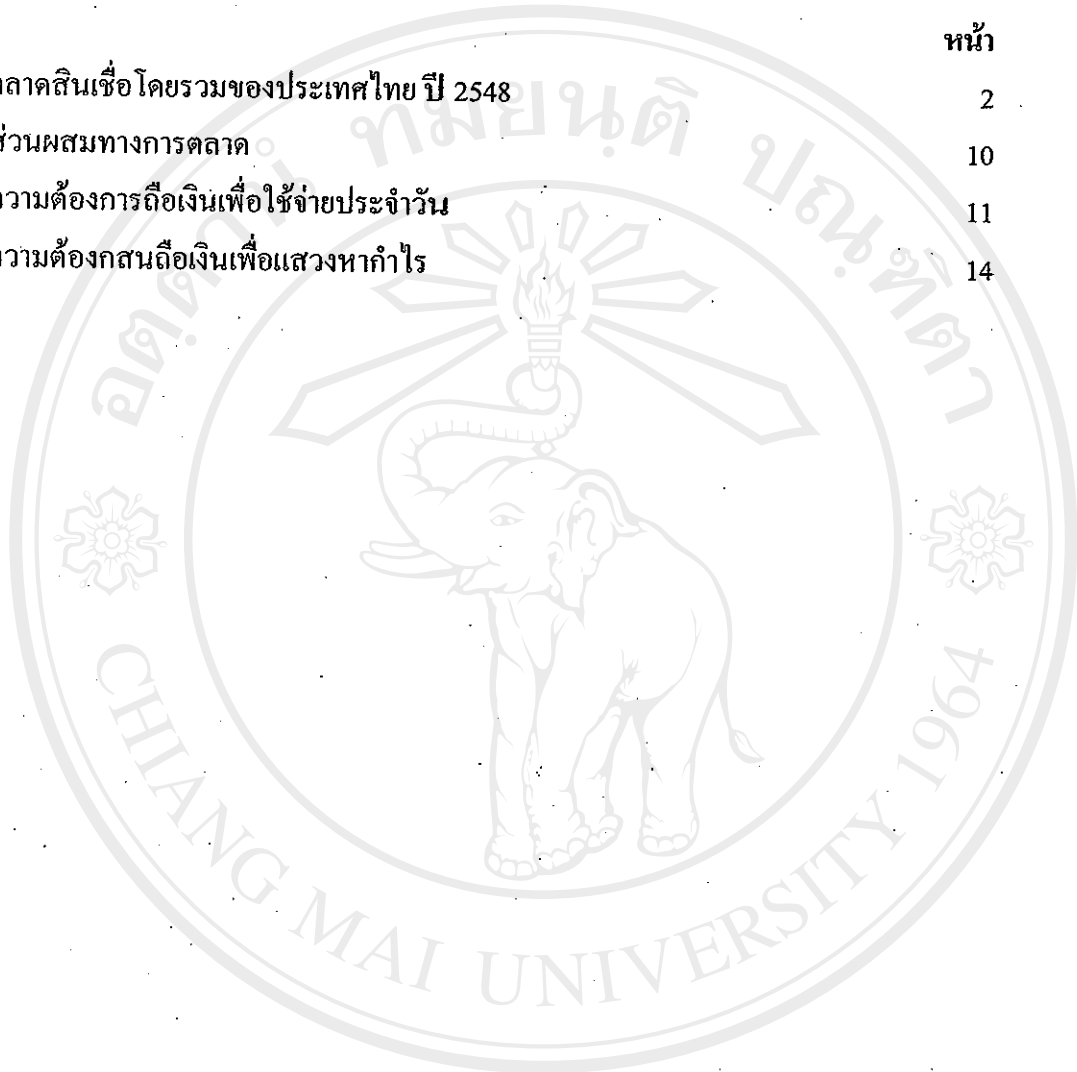
- 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้
 สินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
 - ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคาร 74
- 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้
 สินเชื่อหมุนเวียน (Speedy cash) เพียงบัตรเดียว กับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ
 - ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งตู้ ATM 75



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 มูลค่าตลาดสินค้าซื้อโดยรวมของประเทศไทย ปี 2548	2
2.1 แสดงส่วนผสมทางการตลาด	10
2.2 แสดงความต้องการถือเงินเพื่อใช้จ่ายประจำวัน	11
2.3 แสดงความต้องการกสนถือเงินเพื่อแสวงหากำไร	14



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved