

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.4 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	26
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.3 วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์	29

ลิขสิทธิ์ในหนังสือสงวนลิขสิทธิ์โดยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บทที่ 4 ผลการศึกษา	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลต่อวงเงินที่กู้ยืมของลูกค้า	42
4.3 ความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้า	72
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการศึกษา	80
5.2 ข้อเสนอแนะ	83
5.3 ข้อบกพร่องในการศึกษา	86
เอกสารอ้างอิง	88
ภาคผนวก	91
ประวัติผู้เขียน	97

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนเงินฝากที่เป็นเงินสกุลเงินบาท (THB) ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในช่วงปี 2546 และปี 2547	2
1.2 แสดงนโยบายการลงทุนของธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ในปี 2547 แบ่งตามประเภทการลงทุนและการให้สินเชื่อ	3
2.1 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้า และการอนุมัติวงเงินสำหรับพนักงานบริษัท	20
2.2 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของลูกค้า และการอนุมัติวงเงินสำหรับเจ้าของกิจการ	21
3.1 แสดงสัดส่วนจำนวนประชากรต่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือก	27
4.1 แสดงวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลโดยรวมจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	36
4.2 แสดงเพศของลูกค้า	36
4.3 แสดงอายุของลูกค้า	37
4.4 แสดงสถานะภาพการสมรสของลูกค้า	37
4.5 แสดงระดับการศึกษาของลูกค้า	38
4.6 แสดงอาชีพของลูกค้า	39
4.7 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้า	39
4.8 แสดงวงเงินที่มีการขอยืมกู้ของลูกค้า	40
4.9 แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ลูกค้าได้รับจากธนาคาร	40
4.10 แสดงระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนของลูกค้า	41
4.11 แสดงประวัติการใช้บริการในด้านต่าง ๆ กับทางธนาคารของลูกค้า	41
4.12 แสดงเพศของลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	43
4.13 แสดงอายุของลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	44

4.14	แสดงสถานะภาพของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	46
4.15	แสดงระดับการศึกษาของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	47
4.16	แสดงอาชีพของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	49
4.17	แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	51
4.18	แสดงวงเงินที่มีการกู้ยืมของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	52
4.19	แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ลูกค้ำได้รับจากธนาคารกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	54
4.20	แสดงระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนของลูกค้ำที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	55
4.21	แสดงประวัติการใช้บริการด้านต่าง ๆ กับทางธนาคารกับการใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	57
4.22	แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนดกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	58
4.23	แสดงความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของธนาคารกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	60
4.24	แสดงเงื่อนไขการยื่นเรื่องขอกู้ต่อธนาคารของลูกค้ำที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	61
4.25	แสดงการไม่ต้องใช้หลักประกันในการกู้ยืมกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	63
4.26	แสดงการออกให้บริการนอกสถานที่กับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	64
4.27	แสดงการที่ธนาคารมีหลายสาขาในการให้บริการทำให้เกิดความสะดวกในการ ชำระเงินกู้กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้ำ จำแนกตามวงเงินให้กู้ยืม	66

4.28	แสดงการให้บริการของพนักงานของธนาคารกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	67
4.29	แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร	69
4.30	แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร	70
4.31	แสดงความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร จำแนกตามวงเงินที่กู้ยืม	72
4.32	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านผลิตภัณฑ์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	73
4.33	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านราคาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	74
4.34	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านสถานที่ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	75
4.35	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	76
4.36	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านบุคลากรของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	77
4.37	แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านกระบวนการให้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับวงเงินที่กู้ยืม	78