

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การ ส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และการสร้างหลักฐาน ทางกายภาพ	33
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	54
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	128
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	136
สรุปผลการศึกษา	136
การอภิปรายผลการศึกษา	156
ข้อค้นพบ	160
ข้อเสนอแนะ	164
บรรณานุกรม	167
ภาคผนวก	169
แบบสอบถาม	170
ประวัติผู้เขียน	186

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ย	19
ต่อเดือน	19
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ	20
สินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน	20
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน	21
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละประเภท	22
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลที่ถืออยู่ในปัจจุบันแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	23
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	24
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำวงเงินสินเชื่อจากบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับไปใช้แบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	25
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)	26
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ของธนาคารที่ใช้บริการ	27
4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ	28

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ สินเชื่อส่วนบุคคล แบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ	29
4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำจำนวนเงิน สินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ ที่ได้รับไปใช้	30
4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ สินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ	31
4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อ ส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ ของธนาคารที่ใช้บริการ	32
4.20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))	33
4.21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อน ชำระเป็นงวด ๆ)	35
4.22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))	37
4.23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา (กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็น งวด ๆ)	39
4.24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตร เงินสด(แบบวงเงิน))	41
4.25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีท่านใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อน ชำระเป็นงวด ๆ)	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	45
4.27 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	47
4.28 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	49
4.29 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	51
4.30 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	53
4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามเพศ	54
4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ	56
4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามเพศ	58
4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ	60
4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบ ถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิต สด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามเพศ	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามเพศ	64
4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	66
4.38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	68
4.39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	70
4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	72
4.41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	74
4.42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตแบบวงเงิน) จำแนกตามอาชีพ	75
4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามอาชีพ	78
4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตแบบวงเงิน) จำแนกตามอาชีพ	80
4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามอาชีพ	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) จำแนกตามอาชีพ	84
4.47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามอาชีพ	87
4.48 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	90
4.49 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	92
4.50 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	94
4.51 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	97
4.52 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	100
4.53 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
4.54 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	105
4.55 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	107

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.56 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	109
4.57 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิต (แบบวงเงิน)) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	111
4.58 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	114
4.59 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	116
4.60 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	118
4.61 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	120
4.62 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	123
4.63 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	126
4.64 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์	128



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.65 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านราคา	129
4.66 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	130
4.67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาด	131
4.68 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านบุคลากร	132
4.69 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการ	133
4.70 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้าง หลักฐานทางกายภาพ	134
5.1 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความความสำคัญปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ 10 ลำดับแรก	162
5.2 สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พบ 10 ลำดับแรก	163