

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล ภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	22
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการ ตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อ ส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอ เมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผล	79
ข้อค้นพบ	82
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	97
แบบสอบถาม	98
ประวัติผู้เขียน	106

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงรายละเอียด จำนวน ร้อยละ ของแบบสอบถามที่จัดเก็บตามสถานที่ ต่างๆ	10
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ย ต่อเดือน	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย สุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว)	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีบัตร สมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้ บัตร/หรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ ได้รับ นำไปใช้	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	32
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	33
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	37
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	40
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามอาชีพ	43
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	45
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
34	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด	67
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดที่มีผล ต่อการตัดสินใจเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย	75