

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
3.1 ขอบเขตการศึกษา	16
3.2 วิธีการศึกษา	16
3.3 สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	17
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคล	28
พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคล	28
พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคล จำแนกตามเพศ	46
พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคล จำแนกตามรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	68
พฤติกรรมในการใช้สินเชื่อบุคคล จำแนกตามประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	90
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อบุคคล	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
5.1 สรุปผลการศึกษา	110
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	115
5.3 ข้อค้นพบ	118
5.4 ข้อเสนอแนะ	119
5.5 ข้อจำกัดในการศึกษา	121
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	124
ภาคผนวก ข ข้อมูลนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	134
ภาคผนวก ค รูปแบบการให้บริการและคุณสมบัติของผู้สมัคร	145
ประวัติผู้เขียน	161

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	19
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	20
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	21
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะหน้าที่ในบริษัท	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะรายได้ที่ได้รับ	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือน ไม่รวมรายได้อื่นๆ)	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้อื่นๆ ต่อเดือน	24
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน	25
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกบัตรเครดิตในปัจจุบัน	26
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรเครดิตในปัจจุบัน (รวมทุกใบ/ ทุกประเภทบัตร)	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการบัตรเครดิต	27
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการบัตรเครดิต	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสมาชิกสินเชื่อบุคคลในปัจจุบัน	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรสินเชื่อบุคคลในปัจจุบัน (รวมทุกใบ/ ทุกประเภทบัตร)	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ได้รับ (สูงสุดต่อบัตร)	30
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่พิจารณาก่อนการสมัครเป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	31
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	32
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมัครใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	33
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	34
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์	35
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	35
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	36
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล	36
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นกรณี que เห็นว่าบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคลแตกต่างกัน	37
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริการที่เลือกใช้	37
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ใช้บริการเข้าซื้อมากที่สุด	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินเชื่อเงินสดที่ใช้บริการมากที่สุด	39
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง	40
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละเดือน (รวมทุกสินค้า / บริการที่ซื้อด้วยสินเชื่อบุคคล)	41
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินผ่อนชำระสินเชื่อบุคคลในแต่ละเดือน (รวมทุกสินค้า / บริการที่ซื้อด้วยสินเชื่อบุคคล)	42
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคล	42
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลมากที่สุด	43
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่ใช้บริการเพื่อชำระสินเชื่อบุคคลมากที่สุด	44
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินตามช่องทางที่เลือก	45
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสมาชิกสินเชื่อบุคคลในปัจจุบันและเพศ	46
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรสินเชื่อบุคคลในปัจจุบัน (รวมทุกใบ/ ทุกประเภทบัตร) และเพศ	47
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ได้รับ (สูงสุดต่อบัตร) และเพศ	48
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่พิจารณาก่อนการสมัครเป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และเพศ	49
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และเพศ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจสมัครใช้บริการสินเชื่อบุคคล และเพศ	51
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล และเพศ	52
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และเพศ	53
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหนี้สินค้างชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และเพศ	54
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และเพศ	55
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบัตรเครดิตและสินเชื่อบุคคล และเพศ	56
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่เห็นว่าบัตรเครดิตกับสินเชื่อบุคคลแตกต่างกัน และเพศ	57
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของบริการที่เลือกใช้มากที่สุด และเพศ	58
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อมากที่สุด และเพศ	59
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อเงินสดที่ใช้บริการมากที่สุด และเพศ	60
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง และเพศ	61
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละเดือน (รวมทุกสินค้า / บริการ) และเพศ	62
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินผ่อนชำระสินเชื่อบุคคลในแต่ละเดือน (รวมทุกสินค้า / บริการ) และเพศ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ สินเชื่อบุคคลมากที่สุด และเพศ	64
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้ บริการสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และเพศ	65
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้ บริการเพื่อชำระสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และเพศ	66
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระ เงินตามช่องทางที่เลือก และเพศ	67
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสมาชิก สินเชื่อบุคคลในปัจจุบัน และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	68
61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบัตรสินเชื่อ บุคคลในปัจจุบัน (รวมทุกใบ/ ทุกประเภทบัตร) และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	69
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของ สินเชื่อบุคคลที่ได้รับ (สูงสุดต่อบัตร) และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	70
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่พิจารณาก่อน การสมัครเป็นสมาชิกสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	71
64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้ บริการสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และรายได้รวม เฉลี่ยต่อเดือน	72
65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจสมัครใช้บริการสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	73
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่มีอิทธิพล ในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	74
67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระหนี้สินค้าง ชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	75
68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหนี้สินค้าง ชำระจากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	77
70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตคิดและสินเชื่อบุคคล และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	78
71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่เห็นว่าบัณฑิตคิดกับสินเชื่อบุคคลแตกต่างกัน และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	79
72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของบริการที่เลือกใช้มากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	80
73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อมากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	81
74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อเงินสดที่ใช้บริการมากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	82
75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	83
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของสินเชื่อบุคคลที่ใช้บริการในแต่ละเดือน และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	84
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินผ่อนชำระสินเชื่อบุคคลในแต่ละเดือน (รวมทุกสินค้า/ บริการ) และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	85
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	86
79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	87
80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้บริการเพื่อชำระสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	88
81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินตามช่องทางที่เลือก และรายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินรวมของ สินเชื่อบุคคลที่ได้รับ (สูงสุดต่อบัตร) และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	90
83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของบริการ ที่เลือกใช้มากที่สุด และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	92
84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้า ที่ใช้บริการเช่าซื้อมากที่สุด และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	94
85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ เงินสดที่ใช้บริการมากที่สุด และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	96
86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ สินเชื่อบุคคลมากที่สุด และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	98
87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกใช้ บริการเพื่อชำระสินเชื่อบุคคลมากที่สุด และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	100
88 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระ เงินตามช่องทางที่เลือก และประเภทบัตรสินเชื่อบุคคล	102
89 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ หลังการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	104
90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่พึงพอใจ หลังการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	105
91 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ไม่พึง พอใจหลังการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	106
92 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจาก การใช้บริการสินเชื่อบุคคล	107
93 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประสพปัญหา จากการทวงหนี้ในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	108
94 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำให้เกิด ปัญหาการทวงหนี้จากการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
95 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล	109



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

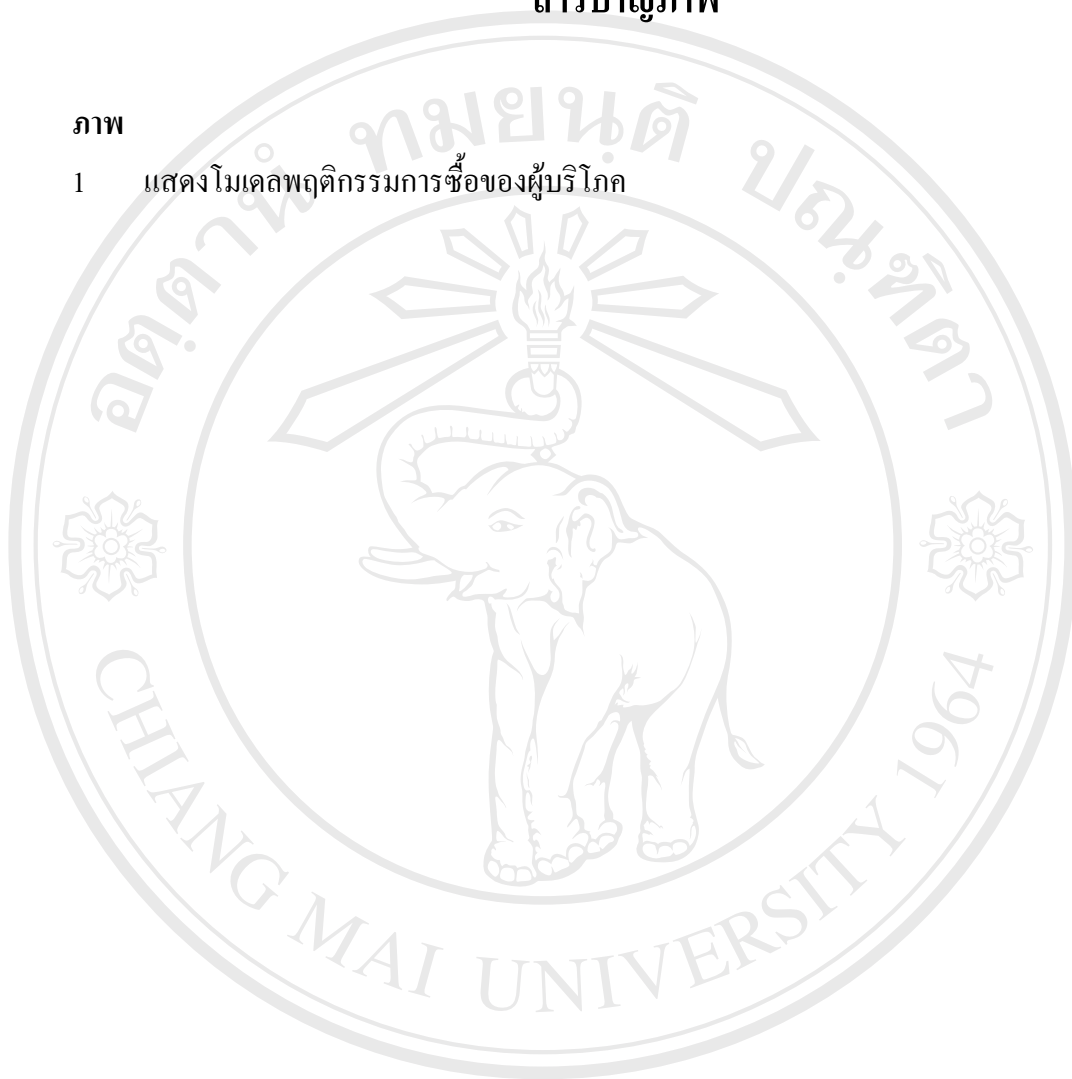
สารบัญภาพ

ภาพ

1 แสดงโมเดลพฤติกรรมกรรมาชื้อของผู้บริโภค

หน้า

9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved