

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	8
ขอบเขตเนื้อหา	8
ขอบเขตประชากร	8
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติ	
ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	19
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์	64
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	85
ข้อจำกัด	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	90
แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้านาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม	91
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

	หน้า
1. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	13
4. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	14
6. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุหลักในการซื้อรถยนต์	15
7. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท	15
8. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทสินเชื่อบริษัท	16
9. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท	17
10. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้ในปัจจุบัน	18
11. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ด้านสินเชื่อบริษัทมีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา	19
12. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ด้านการเช่าซื้อรถยนต์ต้องมีการทำประกันภัยรถยนต์	19
13. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริษัท ด้านราคาเรอหักเงินค่างวดกับดอกเบี้ย	20

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
14. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านวิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดคู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี) +ยอดคู้] / จำนวนงวด	20
15. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านเล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ	21
16. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านหากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี	21
17. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ	22
18. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านท่านเป็นเพียงผู้ครอบครองรถ ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์	22
19. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านบริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน	23
20. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านหากผิดนัดชำระต้องเสียเบี้ยปรับในอัตรา MRR.+10	23
21. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ เนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
22. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข่าวที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	24
23. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	25
24. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านราคา	26
25. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ	27
26. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด	28
27. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ	29
28. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ	30
29. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านกระบวนการ	31
30. แสดงสรุปการจัดอันดับการแปลผลและค่าเฉลี่ยรวมด้านความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	32
31. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) จำแนกตามเพศ	33
32. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ	34
33. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ จำแนกตามเพศ	35
34. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
35. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน พนักงานให้บริการ จำแนกตามเพศ	37
36. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	38
37. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามเพศ	39
38. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อบัตรเครดิต) จำแนกตามอาชีพ	40
39. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามอาชีพ	41
40. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ช่องทางให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	42
41. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	43
42. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน พนักงานให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	44
43. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	45
44. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	46
45. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อบัตรเครดิต) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	47
46. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
47. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ช่องทางให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
48. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
49. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน พนักงานให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
50. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
51. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
52. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์) จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	57
53. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	58
54. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ช่องทางให้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	59
55. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	60
56. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน พนักงานให้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	61
57. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	62
58. แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้าน กระบวนการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์	63
59. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการหาข้อมูลด้าน สินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อ โดยละเอียดก่อนใช้บริการ	64
60. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าหากธนาคารพาณิชย์ สามารถให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซีอรรถยนต์จะใช้หรือไม่	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
61. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงเหตุผลที่จะใช้บริการ ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคารพาณิชย์	65
62. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้	66
63. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้	67
64. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงยี่ห้อรถยนต์ที่คาดว่าจะซื้อ	68
65. แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จัก มาใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์	69
66. สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเคยใช้บริการ ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	74