

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในปีจ่ายส่วน ประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัด จำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	18
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อเดือน	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทของลูกค้านานาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการ	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการศึกษา	61
การอภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	73
ลำดับขั้นตอนในการขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	74
แบบสอบถาม	77
ประวัติผู้เขียน	84

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	13
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	15
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเวลาการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์	16
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินอื่นๆ ในปัจจุบัน	16
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินอื่นๆ ที่ลูกค้าใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน	17
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	18
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	19
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	20
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	21
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	24
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	25
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	26
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	28
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	29
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	30
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	31
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	32
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	33
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	37
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	38
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	40
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	42
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	43
33	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	45
34	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาที่พบบ้านผลิตภัณฑ์	46
35	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาด้านราคา	47
36	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาที่พบบ้านราคา	48
37	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	49
38	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาที่พบบ้านการจัดจำหน่าย	50
39	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ที่พบด้านการส่งเสริมการตลาด	52
41	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการพบ ปัญหาด้านบุคลากร	53
42	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ที่พบ ด้านบุคลากร	54
43	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	55
44	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ที่พบด้านกระบวนการให้บริการ	56
45	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการพบ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	57
46	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหา ที่พบด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	58
47	แสดงร้อยละของปัญหาที่พบมากที่สุดในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย	59