

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	13

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	34
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	37
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผลการศึกษา	110
ข้อค้นพบ	113
ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม	136

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	15
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ	16
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	17
7	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อ	18
8	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของ การเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	19
9	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการ เลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	20
10	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่รู้จักเกี่ยว กับการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	21
11	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการชำระค่างวด	22
12	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการ ใช้บริการ	22
13	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ใช้บริการ เคยใช้บริการ ลิสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทอื่นๆหรือไม่	23
14	แสดงจำนวน ร้อยละและระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	27
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้าน การส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	28
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	29
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	32
21 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	37
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	39
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	40
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	41
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	43
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	45
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ	47
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	51
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการให้บริการเคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	53
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	55
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	57
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	60
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ	62
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอาชีพ	65
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอาชีพ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ	69
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ	71
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ	73
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ	76
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ	78
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	81
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	83
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	87
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	89
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการกระบวนการให้บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	92
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	94
50	แสดงผลสรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงจากมากไปน้อย	115
51	แสดงผลสรุปความถี่และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงจากมากไปน้อย	120
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด บริการลำดับแรกที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	125
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด บริการ ลำดับแรกที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด บริการ ลำดับแรกที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	128
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ลำดับแรกที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ	130

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved