

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และทบทวนวรรณกรรม	5
ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	5
ทบทวนวรรณกรรม	13
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	18
วิธีการศึกษา	19
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	21
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด	30
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด	85

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผลการศึกษา	94
ข้อค้นพบ	97
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	106
ภาคผนวก ก.	107
ภาคผนวก ข.	116
ประวัติผู้เขียน	125

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงเครื่องชี้เศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ หมวดการเงินการธนาคาร	1
1.2 แสดงเงินให้สินเชื่อของสาขาธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ (หน่วย:ล้านบาท)	2
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	22
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	22
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส	23
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรที่กำลังศึกษาอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส	23
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	24
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	25
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ นอกเหนือจากบริษัท อินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด	25
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนและประเภทสถาบันการเงินอื่นที่กู้ยืมเงิน	26
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินทรัพย์ที่นำมาใช้กู้ยืมเงินจากบริษัท อินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด	26
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน	27
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่นๆ ก่อนที่จะเปลี่ยนย้ายมาใช้บริการกับบริษัท อินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด	27

ตาราง	หน้า
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุการย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ	28
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ	28
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่จะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ	29
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	31
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา ของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	32
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	33
4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	35
4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	37
4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	39
4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	41
4.24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	42
4.25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	43
4.26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	44

ตาราง	หน้า
4.27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	45
4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	46
4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	48
4.30 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	50
4.31 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ	51
4.32 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.33 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.34 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.35 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.36 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.37 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	60
4.38 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	62
4.39 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	64

ตาราง	หน้า
4.40 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	65
4.41 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	66
4.42 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	67
4.43 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของ บริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	69
4.44 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	71
4.45 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ	73
4.46 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	75
4.47 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	76
4.48 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	77
4.49 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	78
4.50 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของ บริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	80
4.51 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	82
4.52 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามรายได้	84

ตาราง	หน้า
4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	85
4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านราคา	86
4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	86
4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	87
4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านบุคลากร	88
4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	89
4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	90
5.1 แสดงส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าจำแนกตามอายุมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก	99
5.2 แสดงส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าจำแนกตามการศึกษาที่มีความพึงพอใจเป็น ลำดับแรก	100
5.3 แสดงส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าจำแนกตามอาชีพมีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก	101
5.4 แสดงส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าจำแนกตามรายได้มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรก	102

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved