

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	9
1.5 นิยามคำศัพท์	9
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.1.1 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (Theory of Consumer Behavior)	11
2.1.2 ฟังก์ชันของอุปสงค์	13
2.1.3 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ(Marketing Mix)	16
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	24
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล	25

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่	31
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่	34
4.3 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่	38
4.4 ปัจจัยด้านส่วนประสมตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่	49
4.5 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ ลูกค้า ธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่	100
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	101
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	105
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	106
เอกสารอ้างอิง	107
ภาคผนวก	108
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงปริมาณสินเชื่อ เงินฝาก อัตราส่วนสินเชื่อต่อเงินฝาก และอัตรา การเจริญเติบโตของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	1
1.2 แสดงรูปแบบและมูลค่าการให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคส่วน บุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	2
1.3 แสดงจำนวนรถยนต์ทุกประเภทที่จดทะเบียนสะสมปีพ.ศ. 2548 – 2553	3
1.4 แสดงสินเชื่อธนาคารเกียรตินาคินจำแนกตามประเภท	7
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	31
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	31
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	32
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา	32
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	33
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	33
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินที่ได้รับสินเชื่อ	34
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	34
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนชำระ	35

4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดการผ่อนชำระต่อเดือน	35
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามช่องทางในการชำระเงินค่างวด	36
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามการผิคนัดชำระหนี้	36
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ	37
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามชนิดรถยนต์ที่เช่าซื้อ	37
4.15	แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	38
4.16	แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	39
4.17	แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรสกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	40
4.18	แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	41
4.19	แสดงความสัมพันธ์ของอาชีพกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	42
4.20	แสดงความสัมพันธ์ของรายได้รวมเฉลี่ยกับวงเงินที่ได้รับสินเชื่อจากทางธนาคาร	43
4.21	แสดงความสัมพันธ์ของเพศกับการผิคนัดชำระหนี้	44
4.22	แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับการผิคนัดชำระหนี้	44
4.23	แสดงความสัมพันธ์ของสถานภาพสมรสกับการผิคนัดชำระหนี้	45
4.24	แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับการผิคนัดชำระหนี้	46
4.25	แสดงความสัมพันธ์ของอาชีพกับการผิคนัดชำระหนี้	47
4.26	แสดงความสัมพันธ์ของรายได้รวมเฉลี่ยกับการผิคนัดชำระหนี้	48
4.27	แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	49
4.28	แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	50
4.29	แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	51

- 4.44 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ 71
- 4.45 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ 72
- 4.46 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ 73
- 4.47 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อ
การให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 75
- 4.48 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อ
การให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา 76
- 4.49 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อการ
ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามอาชีพ 77
- 4.50 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลอิทธิพลต่อ
การให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ 79
- 4.51 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใ้
บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ 80
- 4.52 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการให้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ 82
- 4.53 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการให้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามสถานภาพสมรส 83
- 4.54 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการให้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่
จำแนกตามระดับการศึกษา 85

- 4.55 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ 87
- 4.56 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลากร ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ 89
- 4.57 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ 91
- 4.58 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ 93
- 4.59 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใ้
บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส 93
- 4.60 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนก
ตามระดับการศึกษา 94
- 4.61 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ 96
- 4.62 แสดงคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลอิทธิพลต่อการใช้บริการ
สินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ 97
- 4.63 แสดงคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี
ผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารเกียรตินาคิน
สาขาเชียงใหม่ จำแนกตาม ค่าเฉลี่ย และลำดับ 99
- 4.64 แสดงลำดับความสำคัญของปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของ
กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ 100

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกลุ่มธนาคาร 6 อันดับแรก	5
1.2 แสดงส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในกลุ่มธนาคาร 6 อันดับแรก	5
3.1 แสดงกรอบแนวคิดของจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์	24