

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	10
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.4 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสอง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	23
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสอง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสองจำนวนรถที่ขายใน ร้านต่อเดือน ความสามารถขายรถต่อเดือนของกิจการ รูปแบบของกิจการ ตำแหน่งในกิจการ และจำนวนทุนจดทะเบียน	31
4.4 ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์มือสอง	93
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการศึกษา	94
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	112
5.3 ข้อค้นพบ	116
5.4 ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	126
แบบสอบถาม	127
ประวัติผู้เขียน	136

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	15
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง ในกิจการ	15
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบ กิจการ	16
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน รถยนต์ที่มีขายในร้านต่อเดือน	16
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความสามารถจำหน่ายรถของกิจการต่อเดือน	17
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุน ในการจดทะเบียนกิจการ	17
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน พนักงานในกิจการ	18
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความถี่ในการใช้บริการบริษัท ลิสซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการ ทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	21
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผล หลักที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันต่างๆ	22
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาน ที่ตั้งของกิจการ	22
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	24
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	25
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	27
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	28
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	29
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับที่มีผลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อบริการรถยนต์	30
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง	31
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง	32
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือ สอง	33
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้า รถยนต์มือสอง	35
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้า รถยนต์มือสอง	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง	37
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง	39
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	40
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	41
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	42
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	45
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	48
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	49
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	50
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	53
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	55
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	56
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน	58
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรูปแบบกิจการ	60
ตารางที่ 4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรูปแบบกิจการ	61
ตารางที่ 4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบกิจการ	62
ตารางที่ 4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบกิจการ	63
ตารางที่ 4.47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรูปแบบกิจการ	65
ตารางที่ 4.48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบกิจการ	66
ตารางที่ 4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบกิจการ	68
ตารางที่ 4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	70
ตารางที่ 4.52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	71
ตารางที่ 4.53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	73
ตารางที่ 4.54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	75
ตารางที่ 4.55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	77
ตารางที่ 4.56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	78
ตารางที่ 4.57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	80
ตารางที่ 4.58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	82
ตารางที่ 4.59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	84
ตารางที่ 4.60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	86
ตารางที่ 4.61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	88
ตารางที่ 4.62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	90
ตารางที่ 4.63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ	92

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.1	สรุปภาพรวมส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก	95
ตารางที่ 5.2	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง	97
ตารางที่ 5.3	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตาม จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน	99
ตารางที่ 5.4	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตามความสามารถของกิจการต่อเดือน	101
ตารางที่ 5.5	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตามรูปแบบกิจการ	104
ตารางที่ 5.6	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	106
ตารางที่ 5.7	สรุปส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก จำแนกตามทุนจดทะเบียน	108
ตารางที่ 5.8	สรุปค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สูงสุด 10 ลำดับแรก	120