

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตของการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมซี่เส็งลิสซิ่ง	24
จำกัด หลังเข้ารับบริการ	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด	41
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด หลังเข้ารับบริการ	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
การอภิปรายผล	61
ข้อค้นพบ	66
ข้อเสนอแนะ	68
ข้อจำกัด	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ประวัติบริษัท นีมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด	76
ภาคผนวก ข	78
แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้เขียน	87

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนลูกค้าแยกตามจังหวัด	12
2	แสดงจำนวนแบบสอบถามแยกตามจังหวัด	13
3	แสดงระดับความพึงพอใจ	14
4	แสดงระดับคะแนนของความพึงพอใจ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของทรัพย์สิน ที่นำมากู้ยืมเงิน	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน ตามสัญญาเช่าซื้อ	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการสถาบัน การเงินอื่น ๆ	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดที่จะย้ายไปใช้ บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	24
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อต่อปัจจัยด้านราคา	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อบริษัทเพื่อป้องกันภัยด้านการส่งเสริมการตลาด	28
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อบริษัทเพื่อป้องกันภัยด้านบุคคล	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อบริษัทเพื่อป้องกันภัยด้านการให้บริการ	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อบริษัทเพื่อป้องกันภัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	33
24	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการใช้บริการสินเชื่อบริษัท	35
25	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ ของความพึงพอใจของการให้บริการสินเชื่อบริษัทแต่ละปัจจัยย่อย	36
26	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	39
27	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านราคา	40
28	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	40
29	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	41
30	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านบุคคล	41
31	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ	42
32	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสินเชื่อบริษัท จำแนกตามด้านหลักฐานทางกายภาพ	42
33	แสดงจำนวน ร้อยละและลำดับที่ของปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทตามปัญหาย่อย	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	45
35	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	46
36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	48
37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	50
38	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	53
39	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสาขากับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ	55