

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	22
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ตำแหน่งในกิจการ และประเภทกิจการ	35
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	74
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผล	93
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	102

ภาคผนวก	104
---------	-----

แบบสอบถาม

105

ประวัติผู้เขียน

112

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ โดยประมาณ	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่รู้จักธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารธนชาติ	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารอื่นที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นอกเหนือจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	23
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	24
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	25
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	29
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	31
20 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ	33
21 สรุปลำดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 ลำดับแรก que ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด	34
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	35
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคาจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	37
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการจัด จำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้า รถยนต์มือสอง	39
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้า รถยนต์มือสอง	41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	43
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	45
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	47
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	49
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	51
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	53
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	55
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	57
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	59
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	61
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ	63
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามประเภทกิจการ	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ	67
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ	69
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ	71
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ	73
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ	75
43 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	81
44 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ	86
45 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง ลำดับแรก จำแนกตามประเภทกิจการ	91
46 เปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษา ของวรจิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) เรื่องที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท ลิสซิ่ง ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	95