

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ	
ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ การใช้บริการธนาคาร	
และการเคยใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการ ของเคทีบี ลิสซิ่ง	20
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	38
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	72
ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้า และการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	116
สรุปผลการศึกษา	116
อภิปรายผล	128
ข้อค้นพบ	130
ข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	137
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	138
ภาคผนวก ข ตัวอย่างโบว์ชัวร์	155
ประวัติผู้เขียน	156

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบถึงบริการ ให้เช่าซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบีลิสซิ่ง)	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการทราบถึง ประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามแหล่งข้อมูล ของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามระดับการ ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีลิสซิ่ง	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	26
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบ ถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด	30
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านบุคลากร	32
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	34
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ หรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ	36
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์	38
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์	40
22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์	41
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	42
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	44
25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคา	45
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	47
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	49
28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด	51
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด	53
31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด	53
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร	56
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร	58
34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร	59
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ	61
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ	63
37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ	65
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	67
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	69
40 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	70
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้สึก โดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่เข้าซื้อผ่านบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	72
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง	73
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	74
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต	75
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต	75
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	76
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	77
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุของการไม่เคยใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	78
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต	78
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต	79
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามการแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	80
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่างๆ ของบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	88
59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	94
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	96
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	104
67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	106
68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	110
70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112
71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	115