



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความรู้เกี่ยวกับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	9
ประวัติความเป็นมาของธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน)	9
ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	13
แนวโน้มการให้บริการธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ	
สถาบันการเงินต่างๆ.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	34
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	34
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	39
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
	งานวิจัยในประเทศ.....	44
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	45
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	58
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	60
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี.....	63
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี.....	69
	ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี.....	75
	ตอนที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	86
	ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	94



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า	101
ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี	107
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย.....	110
อภิปรายผลการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	116
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก	124
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	131



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินี้

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบการให้เช่าทรัพย์สิน	24
2 ข้อแตกต่างระหว่างธุรกิจลิสซิ่ง เช่าซื้อ และเงินกู้ยืม	25
3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า	58
4 จำนวนและร้อยละของยี่ห้อของรถยนต์.....	60
5 จำนวนและร้อยละของขนาดของเครื่องยนต์.....	61
6 จำนวนและร้อยละของสีของรถยนต์	61
7 จำนวนและร้อยละของประเภทของรถยนต์	62
8 จำนวนและร้อยละของประเภทเชื้อเพลิง	62
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและ ความมั่นคง.....	63
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ .	64
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร...	65
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ของธนาคาร.....	66
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ .	67
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม	68
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย	69



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ 70
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ..... 71
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่ 72
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง..... 73
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี โดยภาพรวม 74
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ 75
22	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ..... 76
23	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่..... 77
24	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่..... 78
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส 79



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
27	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	81
28	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	82
29	การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านบุคลากรของธนาคาร จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	83
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	84
31	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
32	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ.....	86
33	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ.....	87
34	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	88
35	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่.....	89



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
36	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
37	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	91
38	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ....	92
39	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	93
40	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์.....	95
41	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามขนาดของเครื่องยนต์	96
42	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามสีของรถยนต์.....	97
43	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามสีของรถยนต์เป็นรายคู่.....	98
44	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทของรถยนต์.....	99



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง.....	100
46	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	101
47	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	102
48	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	103
49	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	104
50	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	105
51	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า.....	106
52	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยภาพรวม	107



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
---	-------------------------	---