

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการดำเนินการ	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเช่าเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	28
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและปัญหา จำแนกตาม จำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	48
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเช่าซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็ก พาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	96
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113
ประวัติผู้เขียน	126

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 16
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 17
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 17
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 18
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 18
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 20
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถจักรยานยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน 20
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 21
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการซื้อรถจักรยานยนต์ กับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 21
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาวงวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 22
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับ สถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 22

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ นอกจากห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	23
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	24
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	25
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	25
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการกลับมาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	27
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นของการแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก ให้มาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	27
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	28
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	31
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	40
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	42
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	44
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	45
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	48
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	49
ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	50
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	52
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับ สถาบันการเงินอื่น และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	53
ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุในการเลิกใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	53
ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นในการกลับมาใช้บริการกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	55
ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นในการแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก ให้มาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	56
ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา และจำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	57
ตารางที่ 4.38 ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.39	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านราคา	65
ตารางที่ 4.40	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	67
ตารางที่ 4.41	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	69
ตารางที่ 4.42	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	72
ตารางที่ 4.43	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	74
ตารางที่ 4.44	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	76
ตารางที่ 4.45	ค่าทางสถิติทั่วไป และการทดสอบค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคย ซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด เชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	79
ตารางที่ 5.1	แสดงค่าการเปรียบเทียบปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลางกับ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด ข้อเสนอแนะและ ปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับน้อยของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการ ซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999)	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 5.2 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	100
ตารางที่ 5.3 แสดงลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	101



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 5.1	รูปเว็บไซต์ปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	105
ภาพที่ 5.2	รูปแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	105
ภาพที่ 5.3	รูปเคาท์เตอร์รับชำระเงินปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	107
ภาพที่ 5.4	รูปปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	108
ภาพที่ 5.5	รูปแบบแนวทางการปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	109
ภาพที่ 5.6	รูปสถานที่รับรองลูกค้าในปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่	109

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved