

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหัด ลำปาง	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการใน เขตอำเภอเมือง จังหัดลำปาง	28
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการลิสซิ่ง รถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหัดลำปาง จำแนกตามรายได้	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการศึกษา	60
อภิปรายผล	71
ข้อค้นพบ	75
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	86
แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้เขียน	96

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนในเขตภาคเหนือและจังหวัดลำปาง ในปี 2550 ถึง ปี 2552	2
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ รถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกัน	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินที่ต้องการ กู้ต่อหนึ่งครั้ง	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การกู้ต่อครั้ง	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทที่ต้องการ ใช้บริการเป็นอันดับแรก	19
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	21
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	24
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	25
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ	26
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	27
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	28
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	29
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	29
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	30
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ	31
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	32
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	33
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้	35
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	36
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	38
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	46
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	48
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	50
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	52
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	54
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตาม บริษัทที่ต้องการใช้บริการ	58
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	77
42 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบจากมากไปหาน้อย	80