

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในอำเภอวาร จังหวัดลำปาง ต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวาร จังหวัดลำปาง ประกอบด้วยส่วนประสมการตลาดด้วยผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวาร จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอวาร จังหวัดลำปาง จำแนกตามรายได้ และบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	180	46.8
หญิง	205	53.2
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.2 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
20-25 ปี	81	21.0
26-35 ปี	100	26.0
36-45 ปี	102	26.5
46-55 ปี	68	17.7
55 ปีขึ้นไป	34	8.8
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36-45 ปีมากที่สุด ร้อยละ 26.5 รองลงมาอายุ 26.35 ปี ร้อยละ 26.0 อายุ 20-25 ปี ร้อยละ 21.0 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 17.7 และอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	152	39.5
สมรส	170	44.1
หม้าย	27	7.0
หย่าแยกกันอยู่	36	9.4
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 44.1 รองลงมาเป็น โสด ร้อยละ 39.5 และหย่าแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.4 และหม้าย ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	101	26.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	115	29.9
อนุปริญญา หรือ ปวส.	54	14.0
ปริญญาตรี	90	23.4
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.5
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มากที่สุด ร้อยละ 29.9 รองลงมา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 26.2 ปริญญาตรี ร้อยละ 23.4 อนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 14.0 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	56	14.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	8.8
ค้าขาย หรือทำธุรกิจส่วนตัว	79	20.5
รับจ้าง	86	22.3
เกษตรกรกรรม	55	14.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	31	8.1
นักศึกษา	27	7.0
พนักงานบริษัทเอกชน	17	4.5
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 22.3 รองลงมา ค้าขาย หรือทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 20.5 รับราชการ ร้อยละ 14.5 เกษตรกรรม ร้อยละ 14.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.8 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 8.1 นักศึกษา ร้อยละ 7.0 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	122	31.7
5,001-7,500 บาท	89	23.1
7,501-10,000 บาท	69	17.9
10,001-12,500 บาท	57	14.8
สูงกว่า 12,500 บาท	48	12.5
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 31.7 รองลงมา 5,001-7,500 บาท ร้อยละ 23.1 7,501-10,000 บาท ร้อยละ 17.9 10,001-12,500 บาท ร้อยละ 14.8 และสูงกว่า 12,500 บาท ร้อยละ 12.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุรถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกัน

อายุรถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกัน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ปี	115	29.9
3-5 ปี	151	39.2
6-10 ปี	94	24.4
มากกว่า 10 ปี	25	6.5
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุรถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกันคือ 3-5 ปี ร้อยละ 39.2 รองลงมา 1-2 ปี ร้อยละ 29.9 6-10 ปี ร้อยละ 24.4 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วงเงินที่ต้องการกู้ต่อหนึ่งครั้ง

วงเงินที่ต้องการกู้ต่อหนึ่งครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินหรือเท่ากับ 5,000 บาท	79	20.5
5,001-7,500 บาท	47	12.2
7,501-10,000 บาท	132	34.3
มากกว่า 10,000 บาท	127	33.0
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดวงเงินที่ต้องการกู้ต่อหนึ่งครั้งคือ 7,501-10,000 บาท ร้อยละ 34.3 รองลงมา มากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 33.0 ไม่เกินหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 20.5 และ 5,001-7,500 บาท ร้อยละ 12.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการกู้ต่อครั้ง

ระยะเวลาในการกู้ต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 เดือน	29	7.5
4-6 เดือน	50	13.0
7-9 เดือน	60	15.6
1 ปี	162	42.1
มากกว่า 1 ปี	84	21.8
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการกู้ต่อครั้งคือ 1 ปี ร้อยละ 42.1 รองลงมา มากกว่า 1 ปี ร้อยละ 21.8 7-9 เดือน ร้อยละ 15.6 4-6 เดือน ร้อยละ 13.0 และไม่เกิน 3 เดือน ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ เป็นอันดับแรก

บริษัทที่ต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง	198	51.4
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง	40	10.4
บริษัททฤษฎนิมพาณิชย์	55	14.3
บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด	53	13.8
บริษัท ศักดิ์สยามแพร์ จำกัด	30	7.8
บริษัท พีพีลิสซิ่ง จำกัด	9	2.3
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริษัทลิสซิ่งที่นึกถึงหรือต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ บริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง ร้อยละ 51.4 รองลงมา บริษัททฤษฎนิมพาณิชย์ ร้อยละ 14.3 บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ร้อยละ 13.8 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ร้อยละ 10.4 บริษัท ศักดิ์สยามแพร์ จำกัด ร้อยละ 7.8 และบริษัท พีพีลิสซิ่ง จำกัด ร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ	139 (36.1)	187 (48.6)	59 (15.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	101 (26.2)	208 (54.0)	76 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	3
มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า	101 (26.2)	165 (42.9)	119 (30.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	4
มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกละเอียด	121 (31.4)	226 (58.7)	38 (9.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1
เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การช่วยเหลือค่างวด การขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น	99 (25.7)	182 (47.3)	84 (21.8)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.88 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกละเอียด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า



(ค่าเฉลี่ย 3.95) เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การช่วยเหลือค่างวด การขลดคหย่อย  
ค่าปรับเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	78 (20.3)	144 (37.4)	128 (33.2)	15 (3.9)	20 (5.2)	3.64 (มาก)	2
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่ เหมาะสม	60 (15.6)	196 (50.9)	109 (28.3)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	1
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิด นัดการชำระเงิน	40 (10.4)	124 (32.2)	169 (43.9)	32 (8.3)	20 (5.2)	3.34 (ปานกลาง)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.57 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัย  
ย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา  
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา  
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และให้ระดับที่มีผลในระดับปานกลางคือ ค่าปรับ  
เนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก	100 (26.0)	285 (74.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.26 (มาก)	3
มีความสะดวกและเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ	81 (21.0)	252 (65.5)	52 (13.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมี ความสะดวกในการติดต่อ	144 (37.4)	208 (54.0)	33 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29 (มาก)	2
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ ได้สะดวก	121 (31.4)	264 (68.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	1
พื้นที่การให้บริการสินเชื่ มี การครอบคลุม กว้างขวางไป ยังเขตอำเภอใกล้เคียง	117 (30.4)	213 (55.3)	20 (5.2)	15 (3.9)	20 (5.2)	4.02 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.19 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้  
ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก  
(ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้  
สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาเวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29)  
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่  
จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ มีการครอบคลุม กว้างขวางไปยังเขตอำเภอ  
ใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิล ทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้า รู้จัก และเข้ามาใช้บริการ	124 (32.2)	134 (34.8)	127 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	1
ประชาสัมพันธ์ถึง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการ ให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไป เยี่ยมลูกค้า เป็นต้น	57 (14.8)	139 (36.1)	189 (49.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	2
มีส่วนลดคอกเบี้ย ส่วนลด ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วง ส่งเสริมการขาย	82 (21.3)	132 (34.3)	156 (40.5)	15 (3.9)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	3
บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	156 (40.5)	229 (59.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.94 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุดเรียงลำดับคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีส่วนลดคอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	57 (14.8)	212 (55.1)	116 (30.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	5
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	39 (10.1)	270 (70.1)	76 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	3
พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ	79 (20.5)	230 (59.7)	76 (19.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	1
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	39 (10.1)	253 (65.7)	93 (24.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	4
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	57 (14.8)	272 (70.6)	56 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.92 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้าน บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือพนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการบริการสินเชื่อและการ ทำสัญญาออกสถานที่	57 (14.8)	19 (4.9)	120 (31.2)	128 (33.2)	61 (15.8)	2.70 (ปานกลาง)	6
มีการบริการที่รวดเร็ว และ ตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดือน รอรับเงินได้เลย	59 (15.3)	252 (65.5)	39 (10.1)	35 (9.1)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	4
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไข ต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความ ยืดหยุ่น	57 (14.8)	254 (66.0)	54 (14.0)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	3
มีการรักษาความลับลูกค้า	39 (10.1)	287 (74.5)	39 (10.1)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	3
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ ชัดเจนและโปร่งใส	58 (15.1)	288 (74.8)	19 (4.9)	20 (5.2)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	1
เงื่อนไขในการยึดรถมีความ ยืดหยุ่น	58 (15.1)	203 (52.7)	104 (27.0)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	5
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนใน การกู้ยืมไม่ยุ่งยาก	40 (10.4)	306 (79.5)	19 (4.9)	20 (5.2)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม แปดผล</b>						<b>3.73 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับ  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย  
3.73) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและ  
โปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.00) หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ระเบียบ  
ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) มี

การบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดือน รอร์รับเงินได้เลย (ค่าเฉลี่ย 3.87) เงื่อนไขในการยืมตรงมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอหลักฐานทาง กายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้า ระหว่างการรอ บริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์	38 (9.9)	229 (59.5)	103 (26.3)	15 (3.9)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	4
ความสะอาด กว้างขวาง น่า เข้ามาใช้บริการของสถานที่	39 (10.1)	293 (76.1)	53 (13.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสำนักงาน	38 (9.9)	292 (75.8)	55 (14.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
การแต่งกายของพนักงาน	20 (5.2)	350 (90.9)	15 (3.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	1
ป้ายชื่อของกิจการ มีความ สวยงามดูน่าเชื่อถือ	40 (10.4)	196 (50.9)	149 (38.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.72 (มาก)	3
มีความรู้สึกลดอคภัยและ มั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ	57 (14.8)	276 (71.7)	52 (13.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	1
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัย	59 (15.3)	117 (30.4)	209 (54.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.86 (มาก)	



จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ การแต่งกายของพนักงาน และมีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ระหว่างการรอบริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.06	มาก	2
ด้านราคา	3.57	มาก	7
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.19	มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	มาก	3
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.92	มาก	4
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	มาก	6
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.86	มาก	5

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการบริการผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเวียง  
จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทผู้ให้บริการไม่มีชื่อเสียง	0	0.0
วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ	144	37.4
การบริการไม่หลากหลาย ไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้	30	7.8
ระยะเวลาชำระคืนไม่หลากหลาย	58	15.1
เงื่อนไขการกู้เงินไม่สามารถปรับได้ เช่น ไม่มีการช่วยเหลือเรื่องค่างวด ไม่มีการขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น	24	6.2
ไม่มีการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	25	6.5

หมายเหตุ:ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พบปัญหา  
คือ วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 37.4 รองลงมา ระยะเวลาชำระคืนไม่  
หลากหลาย ร้อยละ 15.1 การบริการไม่หลากหลาย ไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้  
ร้อยละ 7.8 ไม่มีการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น ร้อยละ 6.5 เงื่อนไขการกู้เงินไม่สามารถ  
ปรับได้ เช่น ไม่มีการช่วยเหลือเรื่องค่างวด ไม่มีการขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น ร้อยละ 6.2



ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยสูง	38	9.9
ค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง	43	11.2
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง	78	20.3

หมายเหตุ:ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง ร้อยละ 20.3 รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง ร้อยละ 11.2 และอัตราดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 9.9

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ที่ตั้งของกิจการอยู่ไกล ติดต่оไม่สะดวก	18	4.7
สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการมาใช้บริการ	55	14.3
เวลาปิด-เปิด ไม่เหมาะสม	4	1.0
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	18	4.7
พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ ไม่ครอบคลุมไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง	41	10.6

หมายเหตุ:ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการมาใช้บริการ ร้อยละ 14.3 รองลงมา พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ ไม่ครอบคลุมไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง ร้อยละ 10.6 ที่ตั้งของกิจการอยู่ไกล ติดต่оไม่สะดวก และติดต่อทางโทรศัพท์ยาก เท่ากัน ร้อยละ 4.7 และเวลาปิด-เปิด ไม่เหมาะสม ร้อยละ 1.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	57	14.8
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการ	61	15.8
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด	62	16.1
ไม่มีบริการเสริมต่างๆ ไม่มี เช่น ต่อ พ.ร.บ. ต่อภาษี	2	0.5

หมายเหตุ:ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุดคือ ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด ร้อยละ 16.1 รองลงมา ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการ ร้อยละ 15.8 ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ร้อยละ 14.8 และ ไม่มีบริการเสริมต่างๆ ไม่มี เช่น ต่อ พ.ร.บ. ต่อภาษี ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน ไม่มีความเชี่ยวชาญและไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	20	5.2
พนักงาน ไม่มีคำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	0	0.0
พนักงาน ไม่มีมารยาท พูดยา ไม่สุภาพ	41	10.6
พนักงาน ไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม	23	6.0
พนักงาน ไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	58	15.1

หมายเหตุ:ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 385 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหา มากที่สุดคือ พนักงานไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ร้อยละ 15.1 รองลงมาพนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ร้อยละ 10.6 พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ร้อยละ 6.0 พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญและไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 5.2

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่	274	71.2
ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ	18	4.7
ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากและซับซ้อน	45	11.7
ไม่รักษาความลับของลูกค้า	27	7.0
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใส	53	13.8
เงื่อนไขในการยึดรถไม่มีความยืดหยุ่น	80	20.8
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมมีความยุ่งยาก	3	0.8

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่ ร้อยละ 71.2 รองลงมา เงื่อนไขในการยึดรถไม่มีความยืดหยุ่น ร้อยละ 20.8 มีระบบการขออนุมัติเงินที่ไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใส ร้อยละ 13.8 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากและซับซ้อน ร้อยละ 11.7 ไม่รักษาความลับของลูกค้า ร้อยละ 7.0 ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ ร้อยละ 4.7 และหลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมมีความยุ่งยาก ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ	80	20.8
พื้นที่ให้บริการไม่กว้างขวาง ไม่สะอาดเพียงพอ	18	4.7
สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	38	9.9
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	18	4.7
ป้ายชื่อร้านของกิจการไม่มีความน่าเชื่อถือ	0	0.0
รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือไม่มั่นใจเวลาเข้ามาใช้บริการ	55	14.3
อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ	81	21.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ ร้อยละ 21.0 รองลงมาไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ ร้อยละ 20.8 รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือไม่มั่นใจเวลาเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 14.3 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ร้อยละ 9.9 พื้นที่ให้บริการไม่กว้างขวาง ไม่สะอาดเพียงพอ และพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 4.7

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท n=122	5,001- 10,000 บาท n=158	10,000 บาทขึ้นไป n=105	รวม N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)
มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกรูปแบบ	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)
เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การช่วยเหลือค่างวด การขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.04 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และ 5,000-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มี ระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.21)

รองลงมาความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21, 4.20) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมามีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.69, 3.72) รองลงมา อัตราดอกเบี้ย

ในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.63, 3.70) และให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.30, 3.34 และ 3.39)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)
มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)
พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ มีการครอบคลุมกว้างขวางไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง	3.94 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>

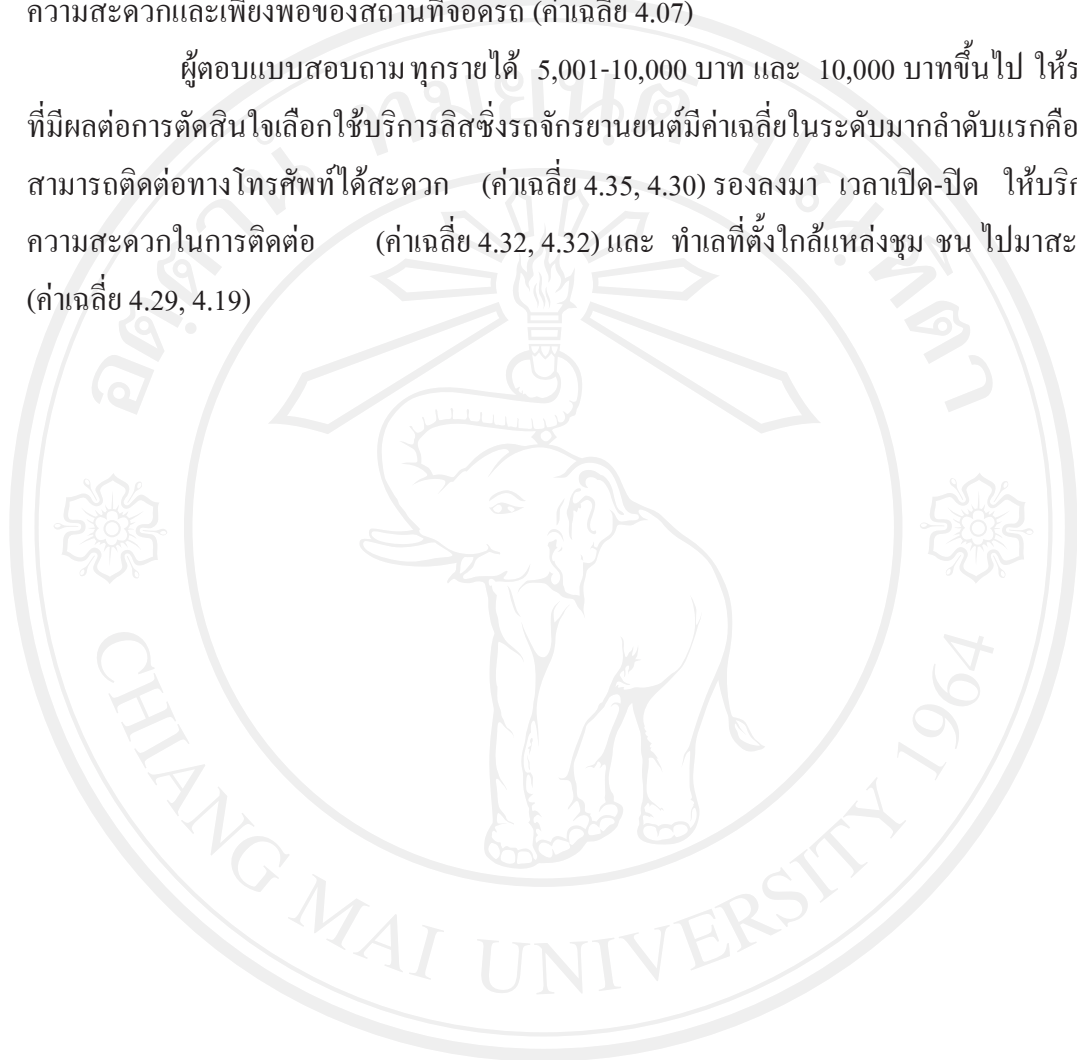
จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุก รายได้ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ



สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ 5,001-10,000 บาท และ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถซึ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.30) รองลงมา เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.32) และ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29, 4.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้ บริการ	4.06 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการ ให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงาน ออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
มีส่วนลดคอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)
บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	4.46 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.41 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.96 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้  
ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก  
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น  
ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ  
อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้  
บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการของผู้ให้บริการ  
เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท และ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46, 4.35) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.99) และมีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.75)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,000บาท ขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการ ให้บริการ	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมี ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของ พนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้าน บุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงาน มีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ความเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ และความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้			
	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการบริการสินเชื่อและการทำสัญญาออกสถานที่	2.64 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
มีการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดือน รอรับเงินได้เลย	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมี ความยืดหยุ่น	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการรักษาความลับลูกค้า	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
เงื่อนไขในการยึดรถมีความยืดหยุ่น	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.72 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.70 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
รายได้ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ใน  
ระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบ  
การขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการ

กู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อซึ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ มีการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวัน เดือน รorรับเงินได้เลย และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อซึ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้			
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=122	n=158	n=105	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ระหว่างการรอบริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์	3.54 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะอาด กว้างขวาง น่าเข้ามาใช้บริการของสถานที่	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)	3.96 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.81 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน และ มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)



รองลงมาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความสะอาด กว้างขวาง นำ  
เข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการลิสซึ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน  
(ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03)  
และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการลิสซึ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความรู้ลึกปลอดภัยและ  
มั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)  
และความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์  
ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเวียง จังหวัดลำปาง จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย  
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					รวม
	บริษัท นิมซ์เส็ง ลิสซิ่ง	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด ทวี เฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วีระ ลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)
อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.26 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการที่หลากหลายรองรับความ ต้องการของลูกค้า	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)
มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้ เลือกหลากหลาย	4.20 (มาก)	4.48 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)
เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับ ได้ เช่น การช่วยเหลือค่างวด การ ขอลดหย่อนค่าปรับเป็นต้น	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.05 (มาก)</b>	<b>4.25 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>3.93 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการ  
ใช้บริการให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน  
ระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง บริษัท กฤษ นิยมพาณิชย์ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับ มากลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18, 4.08) รองลงมา มี ระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.09, 4.06) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.02, 3.94, 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มี ผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือก หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					
	บริษัท นิ่ม ซีเส็ง ลิสซิ่ง	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด ทวี เฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วี ระลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	รวม
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิ่มซีเส็งลิสซิ่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการบริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิ่มซีเส็งลิสซิ่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.95, 3.69) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.78, 3.56) และค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.29, 3.38, 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาให้ระดับที่มีผลในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท อื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					รวม
	บริษัท นิมซ์เส็ง ลิสซิ่ง	ห้างหุ้นส่วน จำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วีระ ลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)	4.26 (มาก)
มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	4.23 (มาก)	4.45 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.29 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.28 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)
พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ มีการครอบคลุม กว้างขวางไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.11 (มาก)</b>	<b>4.20 (มาก)</b>	<b>4.33 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง กฤษนิยมพาณิชย์ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.31, 4.38, 4.21) รองลงมา ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.15, 4.23, 4.41) และ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.22, 4.32, 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					รวม
	บริษัท นิ่มซีเส็ง ลิสซิ่ง	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด ทวี เฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วี ระลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวี ท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้าย ผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของ ผู้ให้บริการ เช่น การให้ พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)
มีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลด ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วง ส่งเสริมการขาย	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)
บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	4.39 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.95 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>	<b>3.94 (มาก)</b>



จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือบริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จักและเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ มีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ที่สุดลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จักและเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการบริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จักและเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือบริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.4, 4.38, 4.46) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จักและเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.08) และมีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.85)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการจำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					
	บริษัท นิมซ์เส็ง ลิสซิ่ง	ห้างหุ้นส่วน จำกัด ทวี เสงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วี ระลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	รวม
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ	3.99 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>	<b>3.91 (มาก)</b>	<b>3.98 (มาก)</b>	<b>3.89 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ความเอาใจใส่และ

ความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการ อื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					
	บริษัท นิมซีเส็ง ลิสซิ่ง	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด ทวี เฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วี ระลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	รวม
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการบริการสินเชื่อและการทำ สัญญาออกสถานที่	2.73 (ปาน กลาง)	2.98 (ปาน กลาง)	2.38 (น้อย)	2.89 (ปาน กลาง)	2.44 (น้อย)	2.70 (ปาน กลาง)
มีการบริการที่รวดเร็ว และตรง ตามความต้องการ เช่น การอนุมัติ เงินภายในวันเดือน รอร์รับเงินได้เลย	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการรักษาความลับลูกค้า	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจน และโปร่งใส	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
เงื่อนไขในการยึดรถมีความ ยืดหยุ่น	3.76 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการ กู้ยืม ไม่ยุ่งยาก	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.87 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.73 (มาก)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัท  
ที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นัมซีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดือน รอรับเงินได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท กฤษณนิคมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ อื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพจำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	บริษัทที่ต้องการใช้บริการ					
	บริษัท นิมชีเส็ง ลิสซิ่ง	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด ทวี เฮงลิสซิ่ง	บริษัท กฤษนิยม พาณิชย์	บริษัท วี ระลิสซิ่ง จำกัด	อื่นๆ	รวม
	n=198	n=40	n=55	n=53	n=39	N=385
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ลูกค้า ระหว่างการรอบริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะดวก กว้างขวาง นำเข้ามา ใช้บริการของสถานที่	3.90 (มาก)	4.10 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)
การแต่งกายของพนักงาน	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงาม ดูน่าเชื่อถือ	3.66 (มาก)	4.03 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)
มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจใน การเข้ามาใช้บริการ	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.54 (มาก)	3.98 (มาก)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)	3.61 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.82 (มาก)</b>	<b>3.99 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>3.83 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก



ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นัมซีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การแต่งกายของพนักงานและมีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท กฤษณนิมพานิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการ อื่นๆ ให้ ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)