

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ใช้บริการในอำเภอจาง จังหวัดลำปาง ต่อการเลือก ใช้บริการลิสซิ่ง รถจักรยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการ ตัดสินใจ เลือกใช้ บริการ ลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของ ผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอจาง จังหวัดลำปาง และมีการโอนกรรมสิทธิ์รถจักรยานยนต์ในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง จำนวน 385 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผล การศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 26.5 สถานภาพสมรม ร้อยละ 44.2 ระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย หนือ ปวช. ร้อยละ 29.9 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 22.3 รายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 31.7 อายุรถจักรยานยนต์ที่ใช้ในการค้าประกัน คือ 3-5 ปี ร้อยละ 39.2 วงเงินที่ต้องการกู้ต่อ หนึ่งครั้งคือ 7,501-10,000 บาท ร้อยละ 34.3 ระยะเวลาในการกู้ต่อครั้ง คือ 1 ปี ร้อยละ 42.1 บริษัท ลิสซิ่งที่นึกถึงหรือต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรกคือ บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง ร้อยละ 51.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการลิสซิ่ง

รถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผล ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากเรียงลำดับคือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64) และให้ระดับที่มีผลในระดับปานกลางคือ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาเวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.9 4) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส

(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) มี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับ แรกคือ การแต่งกายของพนักงาน และมีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขต อำเภอจาง จังหวัดลำปาง

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาคือ วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ร้อยละ 37.4 รองลงมา ระยะเวลาชำระคืนไม่หลากหลาย ร้อยละ 15.1 และการบริการไม่หลากหลาย ไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ ร้อยละ 7.8

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง ร้อยละ 20.3 รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง ร้อยละ 11.2 และอัตราดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 9.9

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการมาใช้บริการ ร้อยละ 14.3 รองลงมา พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ ไม่ครอบคลุมไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง ร้อยละ 10.6 และที่ตั้งของกิจการอยู่ไกล ติดต่อไม่สะดวก และติดต่อทางโทรศัพท์ยาก เท่ากัน ร้อยละ 4.7

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด ร้อยละ 16.1 รองลงมา ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการ ร้อยละ 15.8 และ ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ร้อยละ 14.8

ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ร้อยละ 15.1 รองลงมา พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ร้อยละ 10.6 และ พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม ร้อยละ 6.0

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหามากที่สุดคือ ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่ ร้อยละ 71.2 รองลงมา เงื่อนไขในการยืมเงินไม่มีความยืดหยุ่น ร้อยละ 20.8 และมีระบบการขออนุมัติเงินที่ไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใส ร้อยละ 13.8

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาที่สุดคือ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ ร้อยละ 21.0 รองลงมา ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ ร้อยละ 2.8 และ รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือไม่มั่นใจเวลาเข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 14.3

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการ **ลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง จำแนกตามรายได้**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท และ 5,000-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มี ระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.21) รองลงมาความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21, 4.20) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.69, 3.72) รองลงมา อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ (ค่าเฉลี่ย 3.58, 3.63, 3.70) และให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางคือ ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.30, 3.34 และ 3.39)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก (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 ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35, 4.30) รองลงมา เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.32) และ ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.29, 4.19)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ โบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69)

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

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ความเอาใจใส่และความ

กระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและ ความสุภาพในการให้บริการ และความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไข ปัญหาของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ความเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา พนักงานให้ คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ 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 เลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ 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 เลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่

ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน และ มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 5,001-10,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง จำแนกตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22, 4.18, 4.08) รองลงมา มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.20, 4.09, 4.06) และอนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.02, 3.94, 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือก

หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง 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)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง กฤษนิยมพาณิชย์ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด และอื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก (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 ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ที่สุดลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก

(ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาให้ระดับที่มีผลในระดับมากคือ เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือบริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (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 ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (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 ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (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 4.4.38,4.46) รองลงมา การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.08) และมีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.85)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ

พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า (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)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและ

โปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดียว รอรับเงินได้เลย (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ มีการรักษาความลับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

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

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

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาให้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา การแต่งกายของพนักงานและมีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการ บริษัท กฤษนิยมพาณิชย์ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีความรู้ลึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้

บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

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

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ต้องการใช้บริการ อื่นๆ ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความสะอาด กว้างขวาง นำเข้ามาใช้บริการของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ใช้บริการในอำเภอจาง จังหวัดลำปาง ต่อการเลือก ใช้บริการลิสซิ่ง รถจักรยานยนต์ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทาง การตลาดบริการ หรือ 7's P (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 254 1) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่ง ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทยของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ขันแก้วผาบ (2546) ที่ศึกษา ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือด้านกระบวนการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพ โขภมิตต์กานนท์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้หลากหลาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีเงื่อนไขการบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ โขภมิตต์กานนท์ (2550) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือยัดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ โขภมิตต์กานนท์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากลำดับแรกคือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ มีสาขาตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อสะดวก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ โขภมิตต์กานนท์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ บริษัทมีสาขามาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือทำเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการไป-มาสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับ

มาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือบริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาพ โขคปมิตต์กานนท์ (2550) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือการมีพนักงานออกไปแนะนำบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือพนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ โขคปมิตต์กานนท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือพนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับการเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพ โขคปมิตต์กานนท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ การอนุมัติวงเงินที่รวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรก

คือ การแต่งกายของพนักงาน และมีความรู้สึกลดถอยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีสำนักงานสาขาในเชียงใหม่เป็นหลัก แหล่งนำเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของสุภาพ โชคปมิตต์กานนท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัท และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัย

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ใช้บริการในอำเภอจาง จังหวัดลำปาง ต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินที่ต้องการกู้ต่อหนึ่งครั้ง คือ 7,501-10,000 บาท และส่วนใหญ่ระยะเวลาในการกู้ต่อครั้ง 1 ปี
2. ส่วนใหญ่บริษัทลิสซิ่งที่นึกถึงหรือต้องการใช้บริการเป็นอันดับแรก คือ บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย

เมื่อพิจารณาตามรายได้และบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

4. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากในเรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ส่วนปัจจัยในเรื่อง ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทต้องการใช้บริการอื่นๆ ซึ่งได้แก่บริษัทศกยสยามแพร์ จำกัด และบริษัทพีพีลิสซิ่ง จำกัด ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่อง ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน ในระดับมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทต้องการใช้บริการบริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

5. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก

เมื่อพิจารณาตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่ต้องการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก

6. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคมเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัทที่ต้องการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮงลิสซิ่ง ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น

7. ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้และบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากเหมือนกัน

8. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือมีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส

เมื่อพิจารณาตามรายได้และบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริษัทที่ต้องการใช้บริการ ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางถึงน้อยในเรื่อง มีการบริการสินเชื่อและการทำสัญญานอกสถานที่

9. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงาน และมีความรู้ลึกซึ้งปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้พบว่าปัจจัยย่อยในเรื่อง มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย พบว่ารายได้ 10,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก

และเมื่อพิจารณาตามบริษัทที่ต้องการใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่บริษัท ต้องการใช้บริการอื่นๆ ซึ่งได้แก่บริษัทศกยสยามแพรว จำกัด และบริษัทพีทีลิสซิ่ง จำกัด ให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่อง มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้บริการบริษัทอื่นที่เหลือให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องนี้

10. สำหรับปัญหา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในแต่ละด้านมากที่สุดลำดับแรกมีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ ด้านราคา ได้แก่ ค่าปรับ เนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการมาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลดค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ให้ลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภองาว จังหวัดลำปาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
บริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	4.41	มาก	การส่งเสริมการตลาด	1
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.31	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	2
เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	4.29	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3
ทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก	4.26	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4
มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เลือกหลากหลาย	4.22	มาก	ผลิตภัณฑ์	5
ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการ	4.21	มาก	ผลิตภัณฑ์	6
มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.08	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	7
อนุมัติวงเงินกู้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.06	มาก	ผลิตภัณฑ์	8
พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ มีการครอบคลุมกว้างขวางไปยังเขตอำเภอใกล้เคียง	4.02	มาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	9
การแต่งกายของพนักงาน	4.01	มาก	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	10
มีความรู้สึกลดอคถ์และมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ	4.01	มาก	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	10
พนักงานมีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ	4.01	มาก	บุคลากรผู้ให้บริการ	10
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	4.00	มาก	บุคลากรผู้ให้บริการ	11
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและโปร่งใส	4.00	มาก	กระบวนการให้บริการ	11
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ	3.99	มาก	การส่งเสริมการตลาด	12

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
ความสะอาด กว้างขวาง น่าเข้ามาใช้บริการของสถานที่	3.96	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	13
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.96	มาก	การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	13
มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า	3.95	มาก	ผลิตภัณฑ์	14
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก	3.95	มาก	กระบวนการให้บริการ	14
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.90	มาก	บุคลากรผู้ให้บริการ	15
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	3.90	มาก	กระบวนการให้บริการ	15
มีการรักษาความลับลูกค้า	3.90	มาก	กระบวนการให้บริการ	15
เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การช่วยเหลือค่างวด การขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น	3.88	มาก	ผลิตภัณฑ์	16
มีการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดือน รอรับเงินได้เลย	3.87	มาก	กระบวนการให้บริการ	17
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.86	มาก	บุคลากรผู้ให้บริการ	18
พนักงานมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.85	มาก	บุคลากรผู้ให้บริการ	19
เงื่อนไขในการขีตรถมีความยืดหยุ่น	3.78	มาก	กระบวนการให้บริการ	20
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม	3.72	มาก	ราคา	21

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
ป้ายชื่อของกิจการ มีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ	3.72	มาก	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	21
มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ระหว่างการรอบริการเช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.71	มาก	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	22
มีส่วนลดคอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย	3.69	มาก	การส่งเสริมการตลาด	23
ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ เช่น การให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น	3.66	มาก	การส่งเสริมการตลาด	24
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.64	มาก	ราคา	25
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.61	มาก	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	26
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงิน	3.34	ปานกลาง	ราคา	24
มีการบริการสินเชื่อและการทำสัญญานอกสถานที่	2.70	ปานกลาง	กระบวนการให้บริการ	28

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบจากมากไปหาน้อย

ปัญหาปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน	ลำดับที่
ไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่	กระบวนการให้บริการ	274	1
วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับความต้องการ	ผลิตภัณฑ์	144	2
อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยเพียงพอ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	81	3
เงื่อนไขในการขีรถดไม่มีความยืดหยุ่น	กระบวนการให้บริการ	80	4
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	80	4
ค่าปรับเนื่องมาจากการผิดนัดการชำระเงินสูง	ราคา	78	5
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด ค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ยส่วนลด	การส่งเสริมการตลาด	62	6
ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์และรูปแบบ การให้บริการ	การส่งเสริมการตลาด	61	7
ระยะเวลาชำระคืน ไม่หลากหลาย	ผลิตภัณฑ์	58	8
พนักงานไม่เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการ แก้ปัญหาให้ลูกค้า	บุคลากรผู้ให้บริการ	58	8
ไม่มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	การส่งเสริมการตลาด	57	9
สถานที่คับแคบ และมีที่จอดรถมีน้อยไม่พอต่อการ มาใช้บริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	55	10
รู้สึกไม่ปลอดภัยหรือไม่มั่นใจเวลาเข้ามาใช้บริการ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	55	10
มีระบบการขออนุมัติเงินที่ไม่ชัดเจนและไม่ โปร่งใส	กระบวนการให้บริการ	53	11
ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากและ ซับซ้อน	กระบวนการให้บริการ	45	12
ค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง	ราคา	43	13
พื้นที่การให้บริการสินเชื่อ ไม่ครอบคลุมไปยังเขต อำเภอใกล้เคียง	ช่องทางการจัดจำหน่าย	41	14
พนักงานไม่มีมารยาท พูดยา ไม่สุภาพ	บุคลากรผู้ให้บริการ	41	14
อัตราดอกเบี้ยสูง	ราคา	38	15
สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	38	15

ตารางที่ 42 (ต่อ)แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบจากมากไปหาน้อย

ปัญหาปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	จำนวน	ลำดับที่
การบริการไม่หลากหลาย ไม่สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้	ผลิตภัณฑ์	30	16
ไม่รักษาความลับของลูกค้า	กระบวนการให้บริการ	27	17
ไม่มีการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น	ผลิตภัณฑ์	25	18
เงื่อนไขการกู้เงินไม่สามารถปรับได้ เช่น ไม่มีการช่วยเหลือเรื่องค่างวด ไม่มีการขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น	ผลิตภัณฑ์	24	19
พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพไม่เหมาะสม	บุคลากรผู้ให้บริการ	23	20
พนักงานไม่มีความเชี่ยวชาญและไม่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	บุคลากรผู้ให้บริการ	20	21
ที่ตั้งของกิจการอยู่ไกล ติดต่อไม่สะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	18	22
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	18	22
ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อนาน	กระบวนการให้บริการ	18	22
พื้นที่ให้บริการไม่กว้างขวาง ไม่สะอาดเพียงพอ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	18	22
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	18	22
เวลาปิด-เปิด ไม่เหมาะสม	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4	23
หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมมีความยุ่งยาก	กระบวนการให้บริการ	3	24
ไม่มีบริการเสริมต่างๆ ไม่มี เช่น ต่อ พ.ร.บ. ต่อภาษี	การส่งเสริมการตลาด	2	25

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการ ในเขต อำเภอมวกเหล็ก จังหวัด ลำปาง มีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการรถจักรยานยนต์ควรให้ความสำคัญในการ อนุมัติวงเงินกู้ ให้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ โดยอาจพิจารณาจากสภาพของรถที่นำมาทำธุรกรรม มีบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ คั้นให้

หลากหลาย นอกจากนั้นควรมี เงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น มีการขอช่วยคำนวณค่างวดที่ต้องการจ่ายชำระ และเงินกู้ สามารถมีระยะเวลาผ่อนชำระได้ตามที่ลูกค้าต้องการ โดยมีระยะเวลาให้เลือก ผ่อนนานสูงสุดถึง 2 ปี เพราะลูกค้าแต่ละคนมีความสามารถในการผ่อนชำระไม่เท่ากันดังนั้นถ้าบริษัทสามารถ ปรับเงื่อนไขในการกู้ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ ก็จะเป็นข้อได้เปรียบกับทางการ เนื่องจากบางครั้งลูกค้าไม่ต้องการผ่อนเป็นเดือน แต่ต้องการผ่อนเป็นจำนวนเงิน เช่นต้องการผ่อนเดือนละ 1,000 บาท พร้อมดอกเบี้ย ซึ่งบางครั้งอยู่ที่ ต้องผ่อนชำระ 8-9 งวดซึ่งทางลิสซิ่งอื่นไม่ทำให้ ดังนั้นถ้าสามารถปรับได้ตามที่ลูกค้าต้องการก็จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการลิสซิ่งควรให้ความสำคัญในการพิจารณา อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ (ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆ) เช่นปรับค่าธรรมเนียมลดลงถาวร จาก 500 บาทต่อหนึ่งรายการ มาเป็น 300 บาท ต่อหนึ่งรายการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการตัดสินใจมาใช้บริการ เนื่องจากลิสซิ่งทั่วไปเก็บค่าธรรมเนียมอยู่ที่รายการละ 500 บาท ค่าปรับจากการผิดนัดชำระเงินให้ เหมาะสม ทำการเพิ่มระยะเวลาผิดนัดชำระจาก 5 วันไม่ต้องเสียค่าปรับ ยืดเวลาออกมาเป็น 10 วัน ไม่ต้องเสียค่าปรับ ซึ่งลิสซิ่งโดยทั่วไปจะมีระยะเวลาผิดนัดชำระได้ 5 วัน โดยไม่ต้องเสียค่าปรับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการลิสซิ่งควร สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก เนื่องจากลูกค้าบางครั้งไม่สามารถเข้ามาจ่ายชำระค่างวดได้ตามกำหนดดังนั้นต้องการโทรมาแจ้งให้ทางบริษัททราบเพื่อผ่อนผันค่าปรับต่างๆ หรือบางครั้งลูกค้าต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับทางบริษัทก่อนที่จะตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นการที่ลูกค้าสามารถติดต่อกับทางบริษัททางโทรศัพท์ได้สะดวก ตลอดเวลารวมถึงสามารถโทรหาได้นอกเวลาเปิดทำการของบริษัทจะเป็นข้อได้เปรียบที่สำคัญในการแข่งขัน เวลาเปิด-ปิด ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ควรเลือกทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ไปมาสะดวก และมีที่สถานที่จอดรถ สะดวกและเพียงพอกับลูกค้า สถานที่ให้บริการไม่ควรคับแคบเกินไป

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการลิสซิ่ง ควรมีบริการเสริม เช่น ต่อ พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต เคเบิลทีวีท้องถิ่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ และประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ ของผู้ให้บริการ โดยจะเน้นการให้พนักงานออกไปเยี่ยมลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคย เพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจมาใช้บริการกับทางบริษัทได้ง่ายขึ้นในครั้งต่อไป เป็นต้น นอกจากนั้นควรมี ส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย ทั้งนี้เพื่อช่วยในการตัดสินใจมาใช้บริการของลูกค้ากับทางบริษัทได้ง่ายขึ้น อีกทั้งส่วนลดค่าธรรมเนียม

ลูกค้าก็จะได้คงอัตราเดิมไว้หลังจากหมดช่วงส่งเสริมการขายแล้ว โดยจะไม่ขึ้นราคาให้เท่ากับ
 ลิซซิ่งอื่น เพื่อให้ลูกค้ายังคงใช้บริการกับบริษัทต่อไป

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการลิซซิ่ง ให้ความสำคัญกับ พนักงานที่
 ให้บริการแก่ลูกค้า โดยพนักงานต้อง มีมารยาทและความสุภาพในการให้บริการ มีความเอาใจใส่
 กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า พนักงาน ต้องให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง
 และพนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา พนักงานมีความ
 เชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ นอกจากนี้ควรพัฒนาบุคลากรโดยจัด
 ฝึกอบรม ในเรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการ
 ปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบริการให้ทันกับความต้องการของลูกค้าและจัดให้มีประชุม
 พนักงานทุกสัปดาห์เพื่อทำการติดตามผลการให้บริการของพนักงานด้วยความรวดเร็วและทันต่อ
 เหตุการณ์ ซึ่งเป็นจุดแข็งของการให้บริการ และสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจที่เป็นงานด้านบริการ
 เนื่องจากพนักงานที่ดีมีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า เพราะถ้าพนักงานที่มีการอบรมที่ดี
 และรู้ความต้องการของลูกค้าแล้วนั้น ลูกค้าจะรู้สึกที่ปลอดภัยและมั่นใจเพราะต้องเอาสินทรัพย์มา
 ค่าประกัน ไว้กับคนที่ไว้ใจกัน ถ้าพนักงานมีการแต่งกายที่ดีมีความสุภาพ มีความเชี่ยวชาญและ
 กระตือรือร้นในการให้บริการแล้วนั้น ลูกค้าก็จะมีความมั่นใจและปลอดภัยกับการใช้บริการกับทาง
 บริษัท โดยเฉพาะลูกค้าใหม่ ดังนั้นถ้าพนักงานของบริษัทมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า
 จะช่วยให้บริษัทสามารถแข่งขันกับบริษัทลิซซิ่งอื่นๆ ได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับ
 ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการลิซซิ่งรถจักรยานยนต์ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก และ
 ปัญหาที่พบมากที่สุดคือไม่มีบริการสินเชื่อนอกสถานที่ ซึ่งถ้าดูจากค่าเฉลี่ยจากตารางที่4แล้วมีค่า
 ต่ำที่สุด และยังไม่มียบริษัทลิซซิ่งในอำเภองาวมีการ ให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่เลย จึงเป็น
 ข้อเสนอแนะที่ทำแล้วน่าจะจะได้เปรียบคู่แข่งอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าต้องการให้มีบริการสินเชื่อ
 และทำสัญญานอกสถานที่ ถ้าบริษัทจัดพนักงานไว้ให้บริการ โดยอาจจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเล็กน้อย
 ในการให้บริการนอกสถานที่ จะทำให้บริษัทลูกค้าอีกกลุ่มเพิ่มขึ้นและยังสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้น
 จากการเก็บค่าบริการนอกสถานที่ ซึ่งจะเป็นจุดที่ได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งอย่างมาก
 นอกจากนี้ ผู้ประกอบการลิซซิ่ง ให้ความสำคัญในการ มีระบบการขออนุมัติเงินที่ชัดเจนและ
 โปร่งใส หลักฐานที่ใช้และขั้นตอนในการกู้ยืมไม่ยุ่งยาก ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไม่ยุ่งยาก
 และมีความยืดหยุ่น มีการรักษาความลับลูกค้า เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
 ลูกค้า ตลอดจน มีการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ เช่น การอนุมัติเงินภายในวันเดียว
 รอรับเงินได้เลย ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้สามารถแข่งขันกับลิซซิ่งขนาดใหญ่ที่มีการอนุมัติ

ที่ล่าช้ากว่าได้ เนื่องจากบริษัทเป็นลิสซิ่งท้องถิ่นมีการบริหารที่ไม่ซับซ้อนสามารถตัดสินใจอนุมัติได้รวดเร็วกว่า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ ผู้ประกอบการลิสซิ่ง ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการแต่งกายของพนักงาน ให้สุภาพ เรียบร้อยเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการเข้ามาใช้บริการ เพราะลูกค้าต้องเอาสินทรัพย์มาค้ำประกันไว้กับคนที่ไม่รู้จัก โดยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่ามีความปลอดภัย และบริเวณสถานที่สำนักงานที่ให้บริการควร สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย นำเข้ามาใช้บริการ มีป้ายชื่อบอกจุดให้บริการที่เห็นได้เด่นชัดสวยงามดูน่าเชื่อถือ เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ลูกค้าเห็นและเลือกที่จะตัดสินใจมาใช้บริการ เนื่องจากที่อำเภอแถว บริษัทลิสซิ่งต่างๆจะอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นป้ายร้านจึงมีความสำคัญในการเลือกมาสอบถามเพื่อใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่ง และภายในสำนักงานควรเพิ่ม สิ่งอำนวยความสะดวกให้ แก่ลูกค้าระหว่างการรอบริการ เช่น เก้าอี้ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ และควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้าอีกทั้งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับบริษัท ในการแข่งขันกับบริษัทลิสซิ่งอื่นๆ