

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix)	4
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
3.1 ขอบเขตการศึกษา	8
3.2 วิธีการศึกษา	9
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา	10
3.4 สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการ สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารธรรม ลิสซิ่ง จำกัด	22
ตอนที่ 3 ปัญหาของของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารธรรม ลิสซิ่ง จำกัด	53
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุป	85
5.2 อภิปรายผล	88
5.3 ข้อค้นพบ	89
5.4 ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	95
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	14
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ	16
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ	18
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่เคยใช้บริการ	19
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ใช้บริการ	20
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	21
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านผลิตภัณฑ์	22
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคา	23
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	24
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการส่งเสริมการตลาด	25
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านบุคลากร	26
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกระบวนการให้บริการ	27
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	29
19 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามเพศ	30
20 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	31
21 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	32
22 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	33
23 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	34
24 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	36
25 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	37
26 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามอายุ	38
27 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	39
28 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	40
29 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	41
30 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	42
31 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	45
33 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	46
34 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	47
35 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	48
36 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	49
37 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	50
38 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	52
39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านผลิตภัณฑ์	53
40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านราคา	54
41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	55
42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งเสริมการตลาด	56
43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านบุคลากร	57
44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกระบวนการให้บริการ	58
45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางภาพ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	60
47 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามเพศ	61
48 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	62
49 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	63
50 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	64
51 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	65
52 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	66
53 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	67
54 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามอายุ	68
55 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	69
56 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	70
57 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	71
58 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	72
59 คำเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	75
61 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	76
62 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	77
63 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	78
64 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	79
65 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	81
66 ค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	83
67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	84
68 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจและระดับปัญหามากที่สุด	90