

## สารบัญ

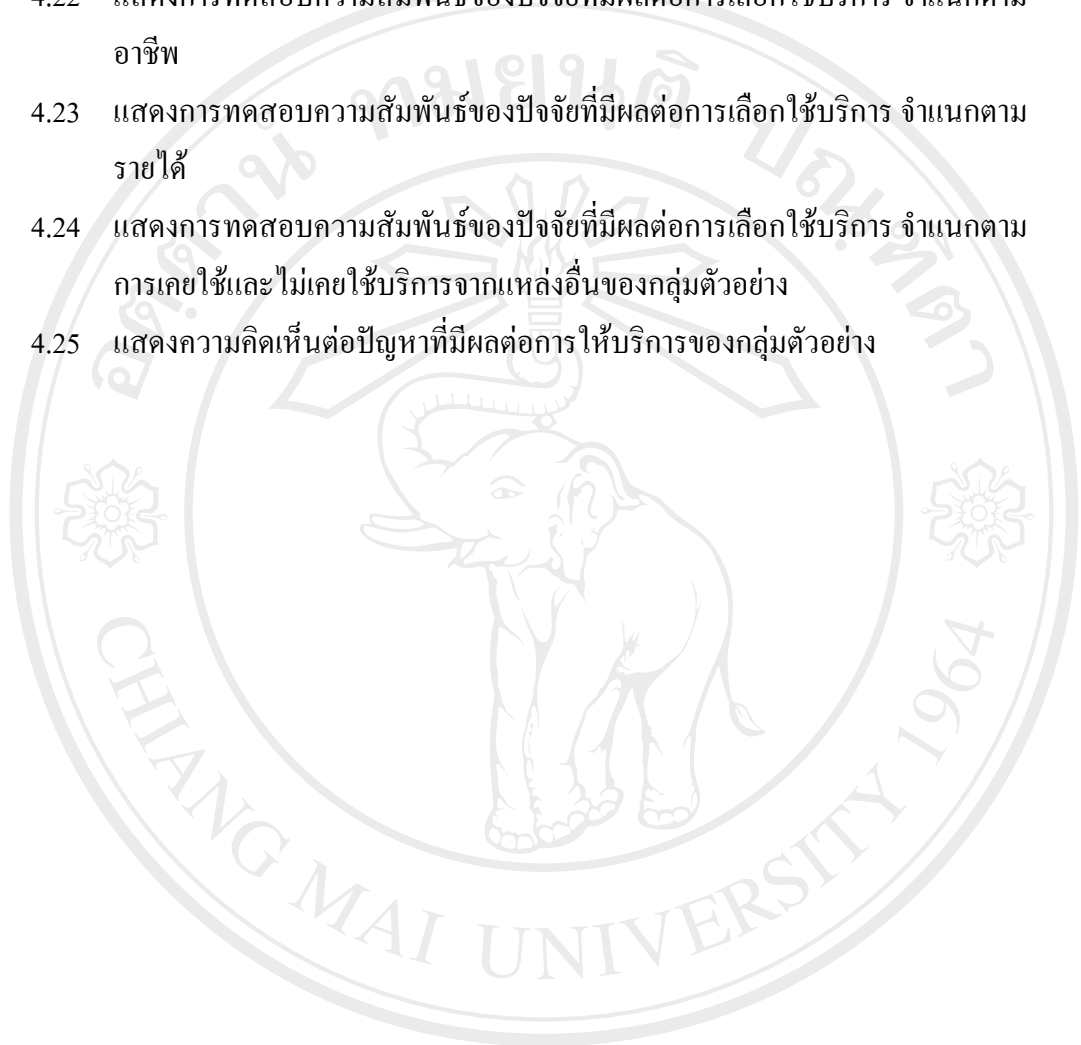
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	9
1.5 นิยามศัพท์	9
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>11</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับอุปสงค์ (Demand Theory)	11
2.1.2 โมเดลของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	13
2.1.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	15
2.1.4 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix)	23
2.1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้เช่าสินทรัพย์แบบลิสซิ่ง	26
2.1.6 แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุนระยะสั้น	30
2.1.7 แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	31
2.1.8 การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของธุรกิจ	32
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	40
	3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	41
	3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	42
บทที่ 4	ผลการศึกษา	44
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	45
	4.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการ	49
	4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	57
	4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ กับข้อมูลอาชีพ รายได้ และการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากแหล่งอื่น ของกลุ่มตัวอย่าง	64
	4.5 ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการใช้บริการ	70
บทที่ 5	สรุปและข้อเสนอแนะ	74
	5.1 สรุปผลการศึกษา	74
	5.2 ข้อเสนอแนะ	77
	5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	77
	5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	78
	เอกสารอ้างอิง	79
	ภาคผนวก	82
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	83
	ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	เปรียบเทียบระหว่างธุรกิจลิสซิ่ง ธุรกิจเช่าซื้อ และธุรกิจเงินกู้ระยะปานกลาง	3
1.2	ประมาณการมูลค่าตลาดเช่าซื้อปี 2549 - 2550	6
2.1	ตารางแสดงอรรถประโยชน์รวมและอรรถประโยชน์เพิ่มของการค้ำน้ำ	17
2.2	ยุทธศาสตร์ทางเลือกของธุรกิจโดยวิธีการวิเคราะห์ SWOT	33
4.1	แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการลิสซิ่งด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2	แสดงข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการลิสซิ่งด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.3	แสดงข้อมูลด้านสถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง	46
4.4	แสดงข้อมูลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	47
4.5	แสดงข้อมูลด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	47
4.6	แสดงข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการลิสซิ่ง	48
4.7	แสดงข้อมูลด้านการใช้บริการกู้ยืมเงินจากแหล่งอื่นของกลุ่มตัวอย่าง	49
4.8	แสดงประเภทของสินทรัพย์ที่นำมาใช้ค้ำประกันการกู้ยืมเงิน	50
4.9	แสดงวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ	51
4.10	แสดงจำนวนงวดการชำระเงินที่ต้องการชำระ	52
4.11	แสดงสัดส่วนของยอดเงินชำระต่อรายได้สุทธิ	53
4.12	แสดงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในการกู้ยืมเงินจากแหล่งอื่น ๆ	53
4.13	แสดงสาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการลิสซิ่งแห่งนี้	54
4.14	แสดงทัศนคติการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในการกู้ยืมเงินจากแห่ง นี้ไปแหล่งอื่น	55
4.15	แสดงสาเหตุที่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการลิสซิ่งอื่น	55
4.16	แสดงเหตุผลการเลือกใช้บริการเช่าซื้อกับบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ นอกเหนือจากอัตรา ดอกเบี้ยต่ำและการอนุมัติวงเงินกู้ที่มากกว่า	56
4.17	แสดงคะแนนความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อ	58
4.18	แสดงปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการเช่าซื้อ	61
4.19	แสดงความพึงพอใจในการให้บริการ	61

4.20	แสดงลำดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พอใจในการให้บริการ	62
4.21	แสดงสื่อการโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	63
4.22	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	65
4.23	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้	67
4.24	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ จำแนกตามการใช้และไม่เคยใช้บริการจากแหล่งอื่นของกลุ่มตัวอย่าง	69
4.25	แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่มีผลต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง	71



สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ	13
2.2 กราฟแสดงความสัมพันธ์ของกฎการลดน้อยถอยลงของอรรถประโยชน์เพิ่ม กับอรรถประโยชน์รวม	18
2.3 แสดงเส้นความพอใจเท่ากัน	19
2.4 แสดงคุณสมบัติของเส้นความพอใจเท่ากันจะทอดจากซ้ายมาขวาและเว้าเข้ามาจุดกำเนิด	20
2.5 แสดงคุณสมบัติของเส้นความพอใจเท่ากันมีลักษณะเป็นเส้นติดต่อกันโดยไม่ขาดช่วง	20
2.6 แสดงคุณสมบัติของเส้นความพอใจเท่ากันแต่ละเส้นจะไม่ตัดกัน	21
2.7 แสดงเส้นงบประมาณหรือเส้นราคา	22
2.8 แสดงจุดดุลยภาพของผู้บริโภค	22
2.9 แสดงขั้นตอนการเข้าซื้อ	29