

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างความเสนอแนะลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และระยะเวลางวดการชำระเงิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 222 | 61.7 |
| หญิง | 138 | 38.3 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.7 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 21 – 30 ปี | 39 | 10.8 |
| 31 – 40 ปี | 187 | 51.9 |
| 41 – 50 ปี | 116 | 32.2 |
| 50 ปีขึ้นไป | 18 | 5.1 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 32.2 และ อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 10.8

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| โสด | 194 | 53.9 |
| สมรส | 153 | 42.5 |
| อื่นๆ | 13 | 3.6 |
| รวม | 360 | 100.0 |

อื่นๆ ได้แก่ หม้าย (9 ราย) ไม่ระบุ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 53.9 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 42.5 และมีสถานภาพอื่นๆ ได้แก่ หม้าย และไม่ระบุ ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

| การศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย | 51 | 14.2 |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. | 41 | 11.4 |
| ปวส.หรืออนุปริญญา | 49 | 13.6 |
| ปริญญาตรี | 192 | 53.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 27 | 7.5 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุด ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 14.2 และระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 13.6

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------------|
| นักศึกษา | 19 | 5.3 |
| ข้าราชการ | 71 | 19.7 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 31 | 8.6 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 84 | 23.3 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 138 | 38.3 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน | 12 | 3.4 |
| อื่นๆ | 5 | 1.4 |
| รวม | 360 | 100.0 |

อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ (3 ราย)ว่างงาน (1 ราย) และ ไม่ระบุ (1 ราย)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 23.3 และข้าราชการ ร้อยละ 19.7

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 19 | 5.3 |
| 10,000 - 20,000 บาท | 71 | 19.7 |
| 20,001 - 30,000 บาท | 110 | 30.6 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 86 | 23.9 |
| 40,001 – 50,000 บาท | 46 | 12.8 |
| 50,000 บาทขึ้นไป | 28 | 7.7 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 23.9 และ 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 19.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|--------------|
| 100,000 – 300,000 บาท | 53 | 14.7 |
| 300,001 – 500,000 บาท | 74 | 20.6 |
| 500,001 – 700,000 บาท | 109 | 30.3 |
| 700,001 – 900,000 บาท | 70 | 19.4 |
| มากกว่า 900,000 บาทขึ้นไป | 54 | 15.0 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาท ร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ 300,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 20.6 และ 700,001 – 900,000 บาท ร้อยละ 19.4

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน

| ระยะเวลาการชำระเงิน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| 12 งวด | 24 | 6.7 |
| 24 งวด | 23 | 6.4 |
| 36 งวด | 58 | 16.1 |
| 48 งวด | 92 | 25.6 |
| 60 งวด | 44 | 12.2 |
| 72 งวด | 98 | 27.2 |
| อื่นๆ | 21 | 5.8 |
| รวม | 360 | 100.0 |

อื่นๆ ได้แก่ 84 งวด (15 ราย) และไม่ระบุ (6 ราย)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาการชำระเงิน คือ 72 งวด ร้อยละ 27.2 รองลงมาคือ 48 งวด ร้อยละ 25.6 และ 36 งวด ร้อยละ 16.1

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถาบันการเงินที่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| สถาบันการเงิน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | 166 | 46.1 |
| ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 89 | 24.7 |
| ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) | 55 | 15.3 |
| ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) | 185 | 51.4 |
| ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) | 80 | 22.2 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 35 | 9.7 |
| ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | 39 | 10.8 |
| บริษัท นิมซ์เส็งลิสซิ่ง จำกัด | 22 | 6.1 |
| อื่นๆ | 19 | 5.3 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ บริษัท ธนโชค ลีสซิ่ง จำกัด (9 ราย) บริษัท เชียงใหม่ วีระลิสซิ่ง จำกัด (5 ราย) และไม่ระบุ (5 ราย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สถาบันการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ คือ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 46.1 และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 24.7

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล

| แหล่งข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| การแนะนำของคนรู้จัก | 146 | 40.6 |
| วิทยุท้องถิ่น | 52 | 14.4 |
| หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น | 13 | 3.6 |
| ใบปลิวของบริษัทฯ | 89 | 24.7 |
| ป้ายโฆษณากลางแจ้ง | 37 | 10.3 |
| การแนบใบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ | 107 | 29.7 |
| เว็บไซต์บริษัท | 105 | 29.2 |
| อื่นๆ | 13 | 3.6 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานขาย (Saleman) (5 ราย) รู้จักกับเจ้าของ/พนักงาน (4 ราย) เว็บไซต์คนรักรถ (1 ราย) และไม่ระบุแหล่งข้อมูล (3 ราย)

จากตารางที่ 4.10 แหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ การแนะนำของคนรู้จัก ร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ จากการแนบใบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 29.7 และจากเว็บไซต์บริษัท ร้อยละ 29.2

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

| เหตุผลที่เลือกใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ | 48 | 13.3 |
| เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น | 129 | 35.8 |
| อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 37 | 10.3 |
| ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 97 | 26.9 |
| มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย | 47 | 13.1 |
| มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 63 | 17.5 |
| พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ | 44 | 12.2 |
| พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ | 28 | 7.8 |
| สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 16 | 4.4 |
| มีความโปร่งใสในการอนุมัติสินเชื่อ | 27 | 7.5 |
| พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท | 21 | 5.8 |
| อื่นๆ | 7 | 1.9 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของ/พนักงาน (3 ราย) ใกล้บ้าน (2 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระที่มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ร้อยละ 26.9 และการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น ร้อยละ 17.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประกอบ การตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน ราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และ มีความน่าเชื่อถือ | 5 (1.39) | 8 (2.22) | 86 (23.89) | 217 (60.28) | 44 (12.22) | 2.20 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัด ไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และตรงตาม ความต้องการ | 55 (15.28) | 178 (49.44) | 65 (18.06) | 48 (13.33) | 14 (3.89) | 3.59 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและ หลากหลาย | 32 (8.89) | 54 (15.00) | 203 (56.39) | 49 (13.61) | 22 (6.11) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และ ขั้นตอนในการทำสัญญา มี ความยืดหยุ่น | 129 (35.83) | 204 (56.67) | 27 (7.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.28 (มาก) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเดือนลูกค้ำ เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 29 (8.06) | 48 (13.33) | 183 (50.83) | 58 (16.11) | 42 (11.67) | 2.90 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่นๆ | 265 (73.61) | 47 (13.06) | 28 (7.78) | 10 (2.78) | 10 (2.78) | 4.52 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 72 (20.00) | 190 (52.78) | 64 (17.78) | 34 (9.44) | 0 (0.00) | 3.83 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.49 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ เงื่อนไขระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอดัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.07) บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด (ค่าเฉลี่ย 2.90)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 14 (3.89) | 41 (11.39) | 181 (50.28) | 86 (23.89) | 38 (10.56) | 2.74 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม | 11 (3.06) | 9 (2.50) | 81 (22.50) | 228 (63.33) | 31 (8.61) | 2.28 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าบริการในการผัดนัดชำระค่าวงจรายเดือน มีความเหมาะสม | 0 (0.00) | 9 (2.50) | 39 (10.83) | 255 (70.83) | 57 (15.83) | 2.00 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 36 (10.00) | 49 (13.61) | 227 (63.06) | 26 (7.22) | 22 (6.11) | 3.14 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 2.54 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ใน ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลด เหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.14) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.74)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ อัตรา ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.28) อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 122 (33.89) | 204 (56.67) | 34 (9.44) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.24 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 0 (0.00) | 16 (4.44) | 58 (16.11) | 161 (44.72) | 125 (34.72) | 1.90 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 82 (22.78) | 193 (53.61) | 39 (10.83) | 46 (12.78) | 0 (0.00) | 3.86 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอ้โง่ง มีความสะดวกสบาย | 38 (10.56) | 46 (12.78) | 187 (51.94) | 54 (15.00) | 35 (9.72) | 2.99 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทาง เว็บไซต์ของบริษัท | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 20 (5.56) | 222 (61.67) | 118 (32.78) | 1.73 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 46 (12.78) | 53 (14.72) | 209 (58.06) | 37 (10.28) | 15 (4.17) | 3.22 (ปานกลาง) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม | 71 (19.72) | 192 (53.33) | 49 (13.61) | 31 (8.61) | 17 (4.72) | 3.75 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.10 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านสถานที่ อยู่ใน ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10)

โดยความพึงพอใจต่อบริษัทด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงิน อัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอเอโง มีความสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 2.99)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีสาขาหลาย สาขา สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.90) สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทาง เว็บไซต์ของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 1.73)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 4 (1.11) | 10 (2.78) | 90 (25.00) | 226 (62.78) | 30 (8.33) | 2.26 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุลนิธิ สาธารณะแห่งความหวัง มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้พิการ โรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 0 (0.00) | 17 (4.72) | 56 (15.56) | 183 (50.83) | 104 (28.89) | 1.96 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 83 (23.06) | 187 (51.94) | 52 (14.44) | 38 (10.56) | 0 (0.00) | 3.88 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนันทนาการต่างๆ เป็นต้น | 253 (70.28) | 59 (16.39) | 30 (8.33) | 10 (2.78) | 8 (2.22) | 4.50 (มาก) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 0 (0.00) | 30 (8.33) | 39 (10.83) | 233 (64.72) | 58 (16.11) | 2.11 (น้อย) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 119 (33.06) | 205 (56.94) | 36 (10.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.23 (มาก) |

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของ การบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 79 (21.94) | 183 (50.83) | 52 (14.44) | 30 (8.33) | 16 (4.44) | 3.78 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางใน ตำแหน่งที่สามารถหยิบได้ สะดวก | 40 (11.11) | 57 (15.83) | 214 (59.44) | 27 (7.50) | 22 (6.11) | 3.18 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.24 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือมีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.88) แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.18)

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.26) มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.11) มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุลินธิสายธารแห่งความหวัง มุลินธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็กโรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 1.96)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 5.1 พนักงานสินค้ามีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในสิ่งทีให้บริการ | 17 (4.72) | 39 (10.83) | 214 (59.44) | 61 (16.94) | 29 (8.06) | 2.87 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินค้ามีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา | 106 (29.44) | 200 (55.56) | 54 (15.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.14 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินค้าเชื่อมั่นมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 38 (10.56) | 54 (15.00) | 183 (50.83) | 50 (13.89) | 35 (9.72) | 3.03 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินค้ามีความรวดเร็วในการให้บริการ | 32 (8.89) | 48 (13.33) | 234 (65.00) | 31 (8.61) | 15 (4.17) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินค้าเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 6 (1.67) | 10 (2.78) | 72 (20.00) | 230 (63.89) | 42 (11.67) | 2.19 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 0 (0.00) | 14 (3.89) | 68 (18.89) | 155 (43.06) | 123 (34.17) | 1.93 (น้อย) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี | 63 (17.50) | 193 (53.61) | 59 (16.39) | 45 (12.50) | 0 (0.00) | 3.76 (มาก) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 45 (12.50) | 60 (16.67) | 207 (57.50) | 24 (6.67) | 24 (6.67) | 3.22 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการ บริการของพนักงาน | 119 (33.06) | 202 (56.11) | 39 (10.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.22 (มาก) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการ ประเมินราคารถยนต์ | 24 (6.67) | 29 (8.06) | 192 (53.33) | 83 (23.06) | 32 (8.89) | 2.81 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.13 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานสินเชื่อกับลูกค้ามีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.76)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.22) พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.14) พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.03) พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.87) พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.19) พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ (ค่าเฉลี่ย 1.93)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการ ก่อน- หลัง | 68 (18.89) | 199 (55.28) | 66 (18.33) | 27 (7.50) | 0 (0.00) | 3.86 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอ สินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป | 119 (33.06) | 199 (55.28) | 42 (11.67) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.21 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มี ความรวดเร็วและเหมาะสมตรง ความต้องการ | 33 (9.17) | 46 (12.78) | 226 (62.78) | 37 (10.28) | 18 (5.00) | 3.11 (ปานกลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญา สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความ ยืดหยุ่น | 266 (73.89) | 47 (13.06) | 19 (5.28) | 12 (3.33) | 16 (4.44) | 4.49 (มาก) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการ อนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงตาม ต้องการ | 13 (3.61) | 27 (7.50) | 224 (62.22) | 54 (15.00) | 42 (11.67) | 2.76 (ปานกลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณ อัตราดอกเบี้ย และค่างวด | 71 (19.72) | 183 (50.83) | 41 (11.39) | 42 (11.67) | 23 (6.39) | 3.66 (มาก) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอก สถานที่ | 39 (10.83) | 75 (20.83) | 163 (45.28) | 56 (15.56) | 27 (7.50) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน | 75 (20.83) | 194 (53.89) | 51 (14.17) | 40 (11.11) | 0 (0.00) | 3.84 (มาก) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อ ถึงกำหนดชำระค่างวด | 6 (1.67) | 12 (3.33) | 65 (18.06) | 232 (64.44) | 45 (12.50) | 2.17 (น้อย) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจ ง่าย | 0 (0.00) | 15 (4.17) | 23 (6.39) | 279 (77.50) | 43 (11.94) | 2.03 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.32 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

โดยความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.49) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และค่างวด (ค่าเฉลี่ย 3.66)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.12) การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.76)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด (ค่าเฉลี่ย 2.17) การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.03)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบ เรียบร้อย | 80 (0.00) | 176 (0.00) | 42 (0.00) | 38 (0.00) | 24 (0.00) | 3.69 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัย | 29 (8.06) | 51 (14.17) | 194 (53.89) | 51 (14.17) | 35 (9.72) | 2.97 (ปานกลาง) |
| 7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ | 112 (31.11) | 209 (58.06) | 39 (10.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.20 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่ จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 245 (68.06) | 60 (16.67) | 41 (11.39) | 5 (1.39) | 9 (2.50) | 4.46 (มาก) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับ บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 63 (17.50) | 199 (55.28) | 59 (16.39) | 39 (10.83) | 0 (0.00) | 3.79 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือ บริเวณลานจอดรถรับบริการ มีแสงสว่างเพียงพอ | 255 (70.83) | 59 (16.39) | 27 (7.50) | 8 (2.22) | 11 (3.06) | 4.49 (มาก) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับ บริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นใน การมารับบริการ | 35 (9.72) | 42 (11.67) | 222 (61.67) | 42 (11.67) | 19 (5.28) | 3.09 (ปานกลาง) |
| 7.8 ระบบการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศภายในตัว อาคารมีอุณหภูมิที่ พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด | 71 (19.72) | 165 (45.83) | 47 (13.06) | 40 (11.11) | 37 (10.28) | 3.54 (มาก) |

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 0 (0.00) | 19 (5.28) | 63 (17.50) | 154 (42.78) | 124 (34.44) | 1.94 (น้อย) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกาย สุภาพเหมาะสม และใส่ชุด ฟอร์มของบริษัท | 11 (3.06) | 9 (2.50) | 69 (19.17) | 232 (64.44) | 39 (10.83) | 2.23 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัทที่มีความเหมาะสม | 0 (0.00) | 21 (5.83) | 39 (10.83) | 251 (69.72) | 49 (13.61) | 2.09 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.32 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

โดยความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด (ค่าเฉลี่ย 3.54)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.97)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 2.23) ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.09) ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.94)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด ของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาด | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับที่ |
|--|-----------|---------|----------|
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 3.49 | ปานกลาง | 1 |
| ปัจจัยด้านราคา | 2.54 | ปานกลาง | 7 |
| ปัจจัยด้านสถานที่ | 3.10 | ปานกลาง | 6 |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.24 | ปานกลาง | 4 |
| ปัจจัยด้านบุคลากร | 3.13 | ปานกลาง | 5 |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | 3.32 | ปานกลาง | 2 |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 3.32 | ปานกลาง | 2 |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ถูกค่ามีความพึงพอใจ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่อ ส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

| ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่มีความน่าเชื่อถือ | 75 | 20.8 |
| การอนุมัติวงเงินสินเชื่อล่าช้า และขอจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสม หรือตรงตามความต้องการ | 15 | 4.2 |
| มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กน้อย ไม่เหมาะสม | 59 | 16.4 |
| เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาไม่มีความยืดหยุ่น | 11 | 3.1 |
| บริษัทไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 49 | 13.6 |
| วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ ไม่มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 12 | 3.3 |
| ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 11 | 3.1 |
| อื่นๆ | 9 | 2.5 |
| ไม่พบปัญหา | 195 | 54.2 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยุ่งยาก ซับซ้อน (4 ราย) ไม่อำนวยความสะดวกกับบริการของบางสถาบัน/ธนาคาร (3 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่มีความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 20.8) รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กน้อย ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 16.4) และ บริษัทไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด (ร้อยละ 13.6)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

| ปัญหาด้านราคา | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| อัตราคอกเบี้ยไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 31 | 8.6 |
| อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม | 39 | 10.8 |
| อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงจรายเดือนไม่เหมาะสม | 75 | 20.8 |
| ไม่มีส่วนลดในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด | 16 | 4.4 |
| อื่นๆ | 9 | 2.5 |
| ไม่พบปัญหา | 230 | 63.9 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีการคิดดอกเบี้ยแบบ“ลดต้นลดดอก” (5 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (4 ราย)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงจรายเดือนไม่เหมาะสม (ร้อยละ 20.8) รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 10.8) และอัตราคอกเบี้ยไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ร้อยละ 8.6)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

| ปัญหาด้านสถานที่ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลเขตชุมชน อีกทั้งไป-มาไม่สะดวก | 14 | 3.9 |
| บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ | 74 | 20.6 |
| สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก | 8 | 2.2 |
| ห้องรับรองลูกค้าคับแคบ ไม่มีความสะดวกสบาย | 41 | 11.4 |
| ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัทได้ | 60 | 16.7 |
| ไม่สามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น | 23 | 6.4 |
| ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของบริษัทไม่เหมาะสม (8.30 – 17.00 น.) | 10 | 2.8 |
| อื่นๆ | 9 | 2.5 |
| ไม่พบปัญหา | 230 | 63.9 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ หาดบริษัทไม่เจอ/หาเจอยาก (4 ราย) ไม่มีสาขา (2 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (3 ราย)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ (ร้อยละ 20.6) รองลงมาคือ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัทได้ (ร้อยละ 16.7) และ ห้องรับรองลูกค้าคับแคบ ไม่มีความสะดวกสบาย (ร้อยละ 11.4)

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 57 | 15.8 |
| ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ | 73 | 20.3 |
| ขาดเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 6 | 1.7 |
| ไม่มีการแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 5 | 1.4 |
| ไม่มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 44 | 12.2 |
| ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 2 | 0.6 |
| แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่หายาก หรือไม่สะดวก | 12 | 3.3 |
| ขาดการแจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 16 | 4.4 |
| อื่นๆ | 10 | 2.8 |
| ไม่พบปัญหา | 191 | 53.1 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีโฆษณาบนเว็บไซต์ (5 ราย) ไม่มีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับผู้แนะนำลูกค้ารายใหม่ (3 ราย) และ ไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ (ร้อยละ 20.3) รองลงมาคือ ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น (ร้อยละ 15.8) และไม่มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า (ร้อยละ 12.2)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

| ปัญหาด้านบุคลากร | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| พนักงานสินเชื่อไม่มีความชำนาญ และ ไม่มีความรู้หรือไม่มี ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ | 47 | 13.1 |
| พนักงานสินเชื่อขาดความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา | 10 | 2.8 |
| พนักงานสินเชื่อขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 7 | 1.9 |
| พนักงานสินเชื่อมีความล่าช้าในการให้บริการ | 11 | 3.1 |
| พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ | 61 | 16.9 |
| พนักงานไม่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึง รายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 11 | 3.1 |
| พนักงานไม่รักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี | 7 | 1.9 |
| พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้ หรือมีความล่าช้าและ ผิดพลาด | 39 | 10.8 |
| พนักงานไม่ตรงต่อเวลาในการบริการ หรือผิดนัด | 10 | 2.8 |
| พนักงานไม่มีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ | 33 | 9.2 |
| อื่นๆ | 14 | 3.9 |
| ไม่พบปัญหา | 190 | 52.8 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ให้บริการทางโทรศัพท์มีไม่เพียงพอ (5 ราย) พนักงาน
พูดจาไม่ไพเราะ (3 ราย) พนักงานทำเรื่องง่ายให้เป็นเรื่องยาก ซ้ำซ้อน (2 ราย) และ ไม่ระบุเหตุผล
(4 ราย)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ (ร้อยละ 16.9) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อ
ไม่มีความชำนาญ และ ไม่มีความรู้หรือไม่มีความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ (ร้อยละ 13.1) และ
พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้ หรือมีความล่าช้าและผิดพลาด (ร้อยละ 10.8)

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ไม่มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง | 8 | 2.2 |
| หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากหรือน้อยเกินไป | 14 | 3.9 |
| การประเมินวงเงินสินเชื่อ ค่าเช่าและไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความต้องการ | 52 | 14.4 |
| ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำ สัญญายุ่งยาก และไม่มีควมยืดหยุ่น | 6 | 1.7 |
| ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อค่าเช่า และไม่ตรงตามความต้องการ | 41 | 11.4 |
| การคำนวณอัตราดอกเบี้ยและค่าวงค่าเช่า | 11 | 3.1 |
| ขาดการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ | 58 | 16.1 |
| ระบบการให้บริการขาดมาตรฐาน | 15 | 4.2 |
| ไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่าวง | 75 | 20.8 |
| การให้บริการแต่ละประเภทมีความซับซ้อน เข้าใจได้ยาก | 35 | 9.7 |
| อื่นๆ | 9 | 2.5 |
| ไม่พบปัญหา | 167 | 46.4 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ระบบ Call Center มีปัญหา/ กดต่อสายตรงไม่ได้ (3 ราย) ขาดการจัดเอกสารชี้แจงรายละเอียดที่เข้าใจง่ายให้กับลูกค้า (2 ราย) มาตรฐานการประเมินไม่เป็นธรรม (1 ราย) และ ไม่ระบุเหตุผล (3 ราย)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่าวง (ร้อยละ 20.8) รองลงมาคือ ขาดการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ (ร้อยละ 16.1) และการประเมินวงเงินสินเชื่อที่ค่าเช่าและไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 14.4)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| สถานที่ทำการสกปรก คับแคบ และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย | 13 | 3.6 |
| ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 57 | 15.8 |
| ไม่มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 13 | 3.6 |
| จำนวนห้องน้ำรอรับบริการลูกค้า มีไม่เพียงพอ | 10 | 2.8 |
| ห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัทสกปรก | 13 | 3.6 |
| ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างไม่เพียงพอ | 21 | 5.8 |
| ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งไม่เหมาะสม หรือไม่สวยงาม | 10 | 2.8 |
| ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิไม่เหมาะสม หรือทำให้รู้สึกอึดอัด | 3 | 0.8 |
| ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน | 70 | 19.4 |
| พนักงานของบริษัทแต่งกายไม่เหมาะสม และไม่ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท | 23 | 6.4 |
| ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท ไม่เหมาะสม | 35 | 9.7 |
| อื่นๆ | 16 | 4.4 |
| ไม่พบปัญหา | 169 | 46.9 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 360 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ห้องน้ำไม่สะอาด (2 ราย) ไม่เปิดโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอรับบริการ (2 ราย) ไม่มีอินเทอร์เน็ตไร้สายให้บริการ (1 ราย) มีเสียงรบกวนดัง (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (4 ราย)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ร้อยละ 19.4) รองลงมาคือ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ร้อยละ 15.8) และ ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทที่ไม่เหมาะสม (ร้อยละ 9.7)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีการคิดดอกเบี้ยแบบ “ลดต้นลดดอก” (5 ราย)
- ควรลดความยุ่งยาก ซับซ้อน ของเงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา ให้บุคคลทั่วไปเข้าใจได้ง่ายกว่านี้ (3 ราย)
- ควรปรับปรุงระบบ Call Center ให้สามารถต่อสายตรงเข้าพูดคุยกับพนักงานได้ โดยสะดวก รวดเร็ว (3 ราย)
- ควรจัดหาที่จอดรถเพิ่ม/จอดรถยนต์ลำบาก (2 ราย)
- ควรเพิ่มส่วนลดค่าธรรมเนียม/ค่าบริการในกรณีที่ทำธุรกรรมบ่อยครั้ง (2 ราย)
- ควรมีโปรโมชั่นพิเศษสำหรับผู้แนะนำลูกค้ารายใหม่ (1 ราย)
- ควรมีพนักงานที่พูดภาษาต่างประเทศไว้ประจำบริษัท (1 ราย)
- ควรอำนวยความสะดวกกับบริการของบางสถาบัน/ธนาคารเพิ่มเติม (1 ราย)
- บริษัทชื่อจำยาก คำหาบนเว็บไซต์ไม่เจอ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และระยะเวลาวงวดการชำระเงิน

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เพศ | |
|---|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ | 2.17 (น้อย) | 2.26 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ | 3.52 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย | 3.05 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความ ยืดหยุ่น | 4.28 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 2.80 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 4.51 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เพศ | |
|--|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 3.83 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.45 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.51) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.53) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านราคา | เพศ | |
|--|--------------------------|-----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 2.83 (ปานกลาง) | 2.60 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม | 2.27 (น้อย) | 2.30 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงจรรายเดือน มีความเหมาะสม | 1.97 (น้อย) | 2.03 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 3.20 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.57 (ปานกลาง) | 2.49 (น้อย) |

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.20) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.83) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.04) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.60) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.30) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านสถานที่ | เพศ | |
|---|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.1 ท่าทีที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 4.23 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 1.90 (น้อย) | 1.91 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 3.88 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอ้โถง มีความสะดวกสบาย | 2.98 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทาง เว็บไซต์ของบริษัท | 1.71 (น้อย) | 1.75 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 3.21 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม | 3.68 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.09 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เพศ | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 2.25 (น้อย) | 2.27 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุขนิธิตายธารแห่งความหวัง มุขนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็ก โรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 1.95 (น้อย) | 1.97 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 3.92 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 4.45 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 2.14 (น้อย) | 2.07 (น้อย) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 4.20 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 3.80 (มาก) | 3.74 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก | 3.13 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.23 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | เพศ | |
|--|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถ ในสิ่งที่ให้บริการ | 2.85 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา | 4.13 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 3.09 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 2.15 (น้อย) | 2.25 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบ ถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 1.91 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี | 3.76 (มาก) | 3.76 (มาก) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว | 3.17 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน | 4.22 (มาก) | 4.23 (มาก) |

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | เพศ | |
|--|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ | 2.86 (ปานกลาง) | 2.72 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.13 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | เพศ | |
|--|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง | 3.85 (มาก) | 3.87 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่ มากไม่น้อยจนเกินไป | 4.16 (มาก) | 4.30 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรง ความต้องการ | 3.10 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความ ยืดหยุ่น | 4.53 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรง ความต้องการ | 2.80 (ปานกลาง) | 2.70 (ปานกลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และค่างวด | 3.59 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ | 3.23 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน | 3.86 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 2.17 (น้อย) | 2.18 (น้อย) |

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | เพศ | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 2.02 (น้อย) | 2.04 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.33 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.53) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.41) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | เพศ | |
|---|----------------------|----------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.77 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 2.90 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.20 (มาก) | 4.20 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 4.47 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 3.78 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ | 4.46 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ | 3.07 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด | 3.51 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 1.98 (น้อย) | 1.87 (น้อย) |

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | เพศ | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย N = 222 | หญิง N = 138 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุด ฟอร์มของบริษัท | 2.18 (น้อย) | 2.29 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม | 2.09 (น้อย) | 2.09 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.31 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.47) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.46) และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสบการณ์ตลาดของบริษัท
โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | อายุ | | |
|---|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ | 2.28 (น้อย) | 2.24 (น้อย) | 2.13 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัด ไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และตรงตามความต้องการ | 3.67 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและ หลากหลาย | 3.00 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามี ความยืดหยุ่น | 4.31 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่า งวด | 2.95 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 4.49 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 4.05 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.53 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.49) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.52) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.53) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านราคา | อายุ | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 2.82 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 2.64 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม | 2.33 (น้อย) | 2.25 (น้อย) | 2.31 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงจรถายเดือน มีความเหมาะสม | 2.26 (น้อย) | 2.00 (น้อย) | 1.93 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 3.08 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.62 (ปานกลาง) | 2.55 (ปานกลาง) | 2.50 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.08) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.82) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.17) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.13) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.64) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านสถานที่ | อายุ | | |
|---|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 4.31 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 1.95 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.82 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 3.87 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอโถง มีความสะดวกสบาย | 3.33 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัท | 1.62 (น้อย) | 1.72 (น้อย) | 1.78 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 2.90 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม | 3.95 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.13 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | อายุ | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 2.23 (น้อย) | 2.25 (น้อย) | 2.28 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น มุณินิสาขายธารแห่งความหวัง มุณินิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝัน ผู้ป่วยเด็ก โรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 1.82 (น้อย) | 2.04 (น้อย) | 1.90 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 3.85 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.87 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 4.46 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 2.00 (น้อย) | 2.11 (น้อย) | 2.16 (น้อย) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 4.36 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 3.77 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก | 3.38 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.24 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านบุคลากร | อายุ | | |
|---|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ | 2.62 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา | 4.08 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.18 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 3.08 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 2.13 (น้อย) | 2.24 (น้อย) | 2.13 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 2.00 (น้อย) | 1.92 (น้อย) | 1.91 (น้อย) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี | 3.82 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.23 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน | 4.15 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.25 (มาก) |

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | อายุ | | |
|--|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ | 2.85 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.13 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานสินเชื่อกมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานสินเชื่อกมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานสินเชื่อกมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | อายุ | | |
|--|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง | 3.92 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป | 4.26 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรงความต้องการ | 3.28 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น | 4.38 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความต้องการ | 2.82 (ปานกลาง) | 2.79 (ปานกลาง) | 2.72 (ปานกลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และ ค่างวด | 3.79 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน | 3.92 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.90 (มาก) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระ ค่างวด | 1.95 (น้อย) | 2.18 (น้อย) | 2.22 (น้อย) |

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | อายุ | | |
|--|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 2.10 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 1.97 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.37 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.38) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.50) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | อายุ | | |
|---|----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 21 – 30 ปี N = 39 | 31 – 40 ปี N = 187 | 40 ปีขึ้นไป N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.72 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 2.74 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.10 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.20 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 4.36 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.51 (มากที่สุด) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 3.87 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการ มีแสงสว่างเพียงพอ | 4.69 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) | 4.36 (มาก) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วย สี เย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ | 3.00 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) |
| 7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด | 3.54 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 2.10 (น้อย) | 1.94 (น้อย) | 1.89 (น้อย) |

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | อายุ | | |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 21 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 40 ปีขึ้นไป |
| | N = 39 | N = 187 | N = 134 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท | 2.28 (น้อย) | 2.20 (น้อย) | 2.24 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม | 2.13 (น้อย) | 2.11 (น้อย) | 2.04 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.32 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.69) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของ

บริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.51) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ | 2.14 (น้อย) | 2.24 (น้อย) | 2.19 (น้อย) | 2.24 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ | 3.61 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย | 3.07 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น | 4.33 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 2.92 (ปานกลาง) | 2.69 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 4.60 (มากที่สุด) | 4.44 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.59 (มากที่สุด) |

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 3.82 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.49 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.48) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.59) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านราคา | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 2.80 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) | 2.70 (ปานกลาง) | 2.62 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม | 2.30 (น้อย) | 2.23 (น้อย) | 2.29 (น้อย) | 2.32 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าบริการในการผัดนัดชำระค่างวดรายเดือน มีความเหมาะสม | 1.98 (น้อย) | 1.97 (น้อย) | 1.99 (น้อย) | 2.08 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 3.03 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.53 (ปานกลาง) | 2.51 (ปานกลาง) | 2.58 (ปานกลาง) | 2.55 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.03) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.04) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.81) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.35) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.19) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านสถานที่ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 4.21 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.30 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 1.94 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.81 (น้อย) | 1.89 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 3.83 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.97 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอโถง มีความสะดวกสบาย | 2.91 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทาง เว็บไซต์ของบริษัท | 1.71 (น้อย) | 1.71 (น้อย) | 1.71 (น้อย) | 1.80 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงิน หลากหลาย เช่น ชำระเงินที่ เคา์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 3.14 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านสถานที่ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัท เหมาะสม | 3.57 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.05 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 2.39 (น้อย) | 2.26 (น้อย) | 2.17 (น้อย) | 2.18 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น มุลนิธิสายธารแห่งความหวัง มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็กโรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 2.10 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 1.80 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 3.96 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 4.41 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.62 (มากที่สุด) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 2.22 (น้อย) | 2.06 (น้อย) | 2.07 (น้อย) | 2.11 (น้อย) |

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 4.23 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 3.77 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก | 3.21 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.29 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.36) และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.62) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านบุคลากร | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในสิ่ง ที่ให้บริการ | 2.97 (ปานกลาง) | 2.79 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะ ให้ บริการตลอดเวลา | 4.13 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี กับลูกค้า | 3.14 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วใน การให้บริการ | 3.14 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอ ในการให้บริการ | 2.13 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.22 (น้อย) | 2.09 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของ ลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึง รายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 1.88 (น้อย) | 1.90 (น้อย) | 1.97 (น้อย) | 1.97 (น้อย) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้า เป็นอย่างดี | 3.86 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.70 (มาก) |

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหา ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.24 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน | 4.30 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.19 (มาก) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการ ประเมินราคารถยนต์ | 2.71 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.15 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสิ้นเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสิ้นเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการ ก่อน- หลัง | 3.84 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอ สินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป | 4.29 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความ รวดเร็วและเหมาะสมตรงความ ต้องการ | 3.14 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญา สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น | 4.43 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.33 (มาก) | 4.51 (มากที่สุด) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการ อนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความ ต้องการ | 2.76 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตรา ดอกเบี้ย และค่างวด | 3.73 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ | 3.13 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน | 3.87 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึง กำหนดชำระค่างวด | 2.20 (น้อย) | 2.16 (น้อย) | 2.14 (น้อย) | 2.19 (น้อย) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 2.11 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.09 (น้อย) | 1.92 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.35 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญา สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.43) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.64) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.33) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.51) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 - 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.70 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 2.88 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) |
| 7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.23 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 4.57 (มากที่สุด) | 4.42 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.45 (มาก) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 3.81 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ | 4.42 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.49 (มาก) | 4.47 (มาก) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ | 2.90 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | | |
|--|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| | ไม่เกิน 20,000 บาท N = 90 | 20,001 - 30,000 บาท N = 110 | 30,001 – 40,000 บาท N = 86 | 40,000 บาทขึ้นไป N = 74 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะอากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด | 3.64 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 1.97 (น้อย) | 1.89 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.95 (น้อย) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และใส่ชุดฟอร์มของบริษัท | 2.17 (น้อย) | 2.20 (น้อย) | 2.31 (น้อย) | 2.23 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม | 2.23 (น้อย) | 2.06 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 2.00 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.32 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.57) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.42) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสิทธิภาพของบริษัท
โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ | 2.19 (น้อย) | 2.20 (น้อย) | 2.22 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัด ไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และตรงตามความต้องการ | 3.66 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและ หลากหลาย | 3.12 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามี ความยืดหยุ่น | 4.31 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.21 (มาก) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่า งวด | 2.91 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ | 4.46 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ | 3.80 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.93 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.49 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) |

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เงื่อนไข ระเบียบ และ ขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.46) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.64) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| ปัจจัยด้านราคา | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ | 2.77 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 2.71 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่า ตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มี ความเหมาะสม | 2.25 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.32 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่าวงจรรายเดือน มี ความเหมาะสม | 2.02 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.00 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อน กำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระ ครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 3.24 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.57 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 2.55 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.24) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ

(ค่าเฉลี่ย 2.77) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.00) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.74) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.17) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.71) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| ปัจจัยด้านสถานที่ | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|---|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 4.24 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.27 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 1.90 (น้อย) | 1.92 (น้อย) | 1.90 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 3.78 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.98 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอโถง มีความสะดวกสบาย | 2.99 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัท | 1.72 (น้อย) | 1.76 (น้อย) | 1.70 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงินหลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 3.30 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม | 3.77 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.68 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.10 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 2.24 (น้อย) | 2.28 (น้อย) | 2.25 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น มุลินธิสาขายารแห่งความหวัง มุลินธิสร้างร้อยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็ก โรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 1.94 (น้อย) | 2.09 (น้อย) | 1.86 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท | 3.95 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.81 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น | 4.57 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) | 4.50 (มากที่สุด) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 2.21 (น้อย) | 2.03 (น้อย) | 2.09 (น้อย) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 4.29 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 3.76 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก | 3.20 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.27 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| ปัจจัยด้านบุคลากร | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|---|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ | 2.83 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการ ตลอดเวลา | 4.13 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.19 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 2.99 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.10 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ | 2.15 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.16 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการ แจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 1.89 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 1.85 (น้อย) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี | 3.68 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.81 (มาก) |

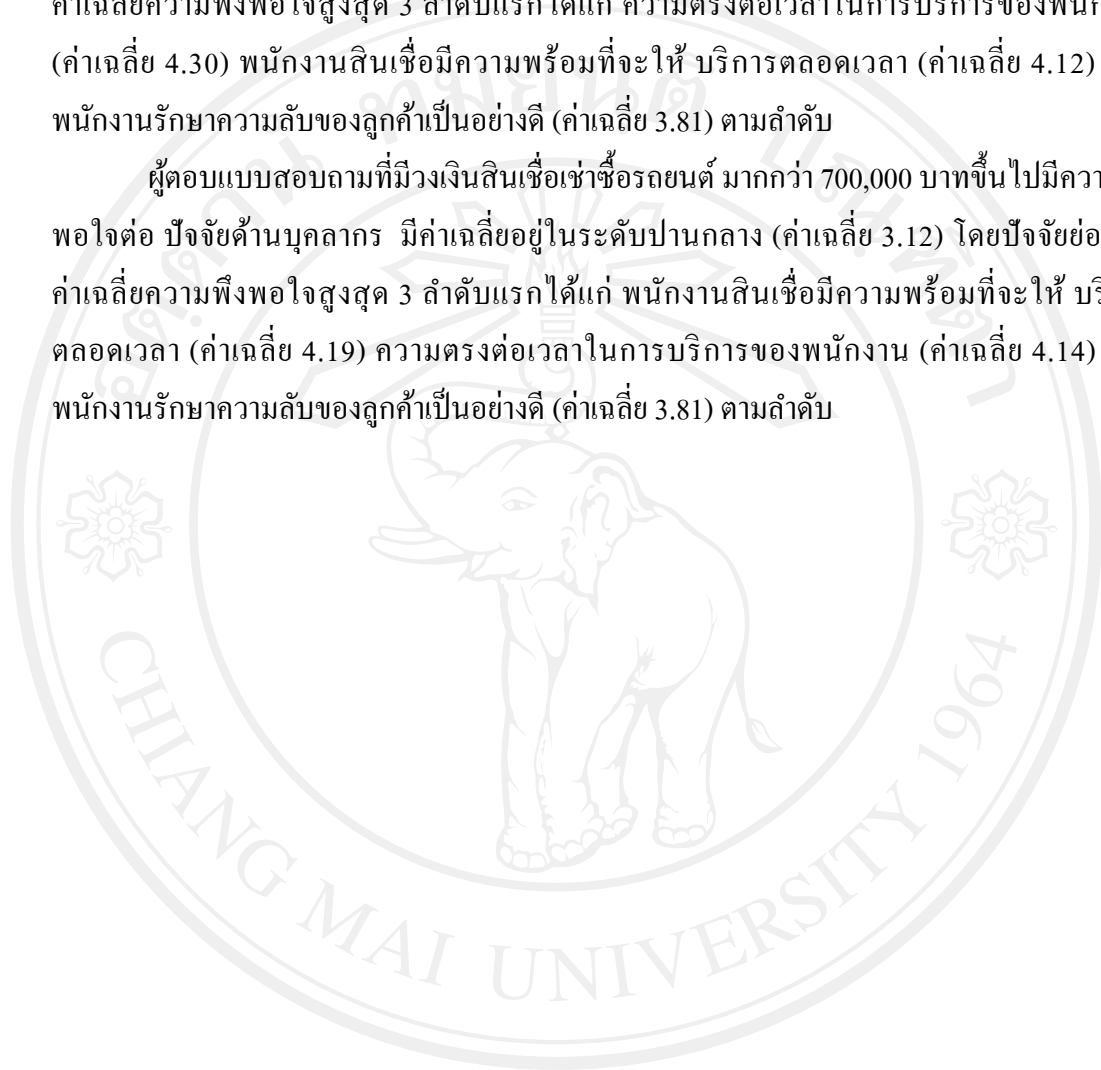
ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.23 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน | 4.24 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.14 (มาก) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคา รถยนต์ | 2.72 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.10 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง | 3.94 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.81 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป | 4.26 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและเหมาะสมตรงความต้องการ | 3.16 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น | 4.31 (มาก) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็วตรงความต้องการ | 2.88 (ปานกลาง) | 2.54 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และ ค่างวด | 3.65 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ | 3.24 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน | 3.89 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.80 (มาก) |

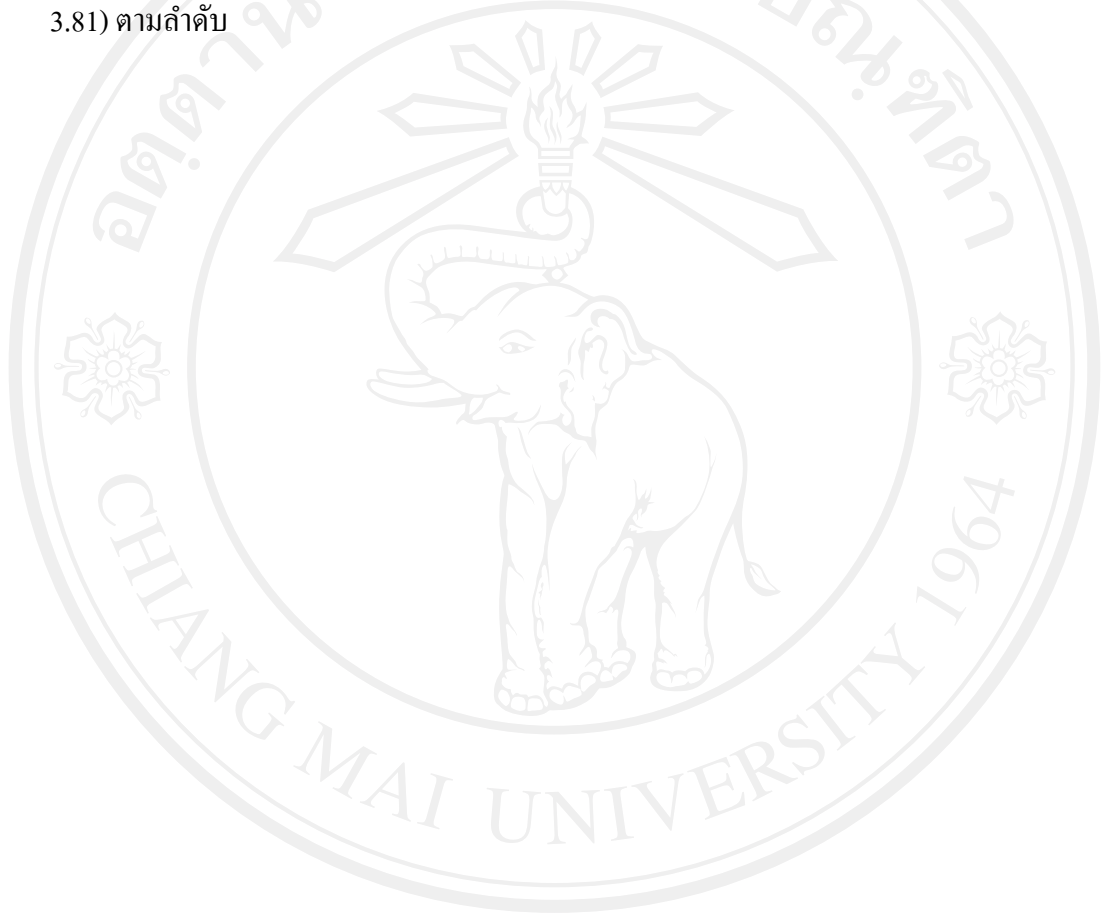
ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเดือนลูกค้ำ เมื่อถึงกำหนดชำระ ค่างวด | 2.12 (น้อย) | 2.15 (น้อย) | 2.25 (น้อย) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 2.02 (น้อย) | 1.99 (น้อย) | 2.06 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.34 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.31) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการ ก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.59) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.58) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์

| | วงเงินสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ | | |
|---|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 3.81 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย | 2.82 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 7.3 มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.15 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 4.50 (มากที่สุด) | 4.50 (มากที่สุด) | 4.39 (มาก) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 3.69 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ | 4.35 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับบริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ | 3.02 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| 7.8 ระบบการติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในตัวอาคารมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกอึดอัด | 3.49 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.50 (มาก) |

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ | | |
|--|--------------------------------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 500,000 บาท N = 127 | 500,001 – 700,000 บาท N = 109 | มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไป N = 124 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 1.83 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.00 (น้อย) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกายสุภาพเหมาะสม และ ใส่ชุดฟอร์มของบริษัท | 2.24 (น้อย) | 2.16 (น้อย) | 2.27 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความ เหมาะสม | 2.09 (น้อย) | 2.08 (น้อย) | 2.09 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.27 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณแคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณแคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

4.5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสิทธิภาพของบริษัท
โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|---|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้น ไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมา นาน และมีความ น่าเชื่อถือ | 2.21 (น้อย) | 2.07 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.02 (น้อย) | 2.28 (น้อย) |
| 1.2 การอนุมัติวงเงิน สินเชื่อ และยอดจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความ ต้องการ | 3.77 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.91 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| 1.3 มีระยะเวลาในการ ผ่อนชำระที่เหมาะสม และหลากหลาย | 2.74 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 1.4 เงื่อนไข ระเบียบ และ ขั้นตอนในการทำ สัญญา มีความยืดหยุ่น | 4.32 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.34 (มาก) |

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|------------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้น ไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 1.5 บริษัทมีการแจ้งเตือน ลูกค้า เมื่อถึงกำหนด ชำระค่างวด | 2.89 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 2.66 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) |
| 1.6 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ที่ได้รับ มี ความเหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ | 4.57 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.36 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.61 (มากที่สุด) |
| 1.7 ระยะเวลาการผ่อน ชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ | 3.81 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.47 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.57) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการ

ทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.32) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ บัญชีด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ บัญชีด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ บัญชีด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ บัญชีด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยบัญชีย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.61) เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านราคา | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 2.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ | 2.68 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) | 2.79 (ปานกลาง) | 2.64 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) |
| 2.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม | 2.32 (น้อย) | 2.26 (น้อย) | 2.25 (น้อย) | 2.25 (น้อย) | 2.31 (น้อย) |
| 2.3 อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน มีความเหมาะสม | 2.06 (น้อย) | 1.97 (น้อย) | 1.89 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.08 (น้อย) |
| 2.4 มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 | 3.17 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.56 (ปานกลาง) | 2.55 (ปานกลาง) | 2.51 (ปานกลาง) | 2.48 (น้อย) | 2.57 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.17) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.68) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.32) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.22) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.11) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.79) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.07) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.64) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 (ค่าเฉลี่ย 3.14) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.31) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระยะเวลาการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ | 4.38 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| 3.2 มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ | 2.06 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.80 (น้อย) | 2.07 (น้อย) | 1.83 (น้อย) |
| 3.3 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก | 3.81 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| 3.4 มีห้องรับรองลูกค้า ที่โอโถง มีความสะดวกสบาย | 2.87 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทาง เว็บไซต์ของบริษัท | 1.83 (น้อย) | 1.76 (น้อย) | 1.77 (น้อย) | 1.64 (น้อย) | 1.67 (น้อย) |
| 3.6 มีช่องทางในการชำระเงิน หลากหลาย เช่น ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ ชำระผ่านบริการ mPAY ชำระที่ Simply Pay Spot ชำระที่ Counter Service เป็นต้น | 3.23 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระยะเวลาการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 3.7 ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัท เหมาะสม | 3.68 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.12 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.32) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.1 มีการโฆษณาผ่านทางสื่อ ต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น | 2.23 (น้อย) | 2.21 (น้อย) | 2.30 (น้อย) | 2.16 (น้อย) | 2.29 (น้อย) |
| 4.2 มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุลนิธิสายธารแห่ง ความหวัง มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรม สานฝันผู้ป่วยเด็กโรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น | 1.96 (น้อย) | 1.90 (น้อย) | 1.90 (น้อย) | 1.93 (น้อย) | 2.05 (น้อย) |
| 4.3 มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดง รายละเอียดการให้บริการแต่ ละประเภท | 3.70 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| 4.4 มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปี ใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น | 4.47 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.66 (มากที่สุด) | 4.70 (มากที่สุด) | 4.39 (มาก) |
| 4.5 มีพนักงานออกไปติดต่อ แนะนำบริษัทแก่ลูกค้า | 2.26 (น้อย) | 2.00 (น้อย) | 2.08 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 2.17 (น้อย) |

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 4.6 มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น | 4.21 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| 4.7 แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน | 3.89 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.76 (มาก) |
| 4.8 แผ่นพับการบริการวางในตำแหน่งที่สามารถหยิบได้สะดวก | 3.26 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.25 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.21) และแจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆ อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.70) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|---|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ มีความรู้ความสามารถในสิ่งที่จะให้บริการ | 2.77 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) |
| 5.2 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา | 4.28 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| 5.3 พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า | 3.13 (ปานกลาง) | 2.72 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) |
| 5.4 พนักงานสินเชื่อมีความรวดเร็วในการให้บริการ | 3.11 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| 5.5 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ | 2.21 (น้อย) | 2.19 (น้อย) | 2.26 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.20 (น้อย) |
| 5.6 พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ | 2.13 (น้อย) | 1.79 (น้อย) | 1.88 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 1.92 (น้อย) |

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านบุคลากร | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 5.7 พนักงานรักษาความลับของลูกค้าน่าเชื่อถือ | 4.00 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| 5.8 พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว | 3.04 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| 5.9 ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน | 4.09 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.31 (มาก) |
| 5.10 พนักงานมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ | 2.68 (ปานกลาง) | 2.69 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.14 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.10) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระยะเวลาการชำระเงิน | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.1 มีการจัดระบบคิวการรับ บริการก่อน- หลัง | 3.89 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| 6.2 หลักฐานที่ใช้ประกอบการ ขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป | 4.19 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.16 (มาก) |
| 6.3 การประเมินวงเงินสินเชื่อ มีความรวดเร็วและ เหมาะสมตรงความต้องการ | 3.19 (ปาน กลาง) | 2.95 (ปาน กลาง) | 3.01 (ปาน กลาง) | 3.23 (ปาน กลาง) | 3.18 (ปาน กลาง) |
| 6.4 ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี ความยืดหยุ่น | 4.49 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.60 (มาก ที่สุด) | 4.57 (มาก ที่สุด) | 4.45 (มาก) |
| 6.5 ระยะเวลาในการยื่นและรอ การอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว ตรงความต้องการ | 2.64 (ปาน กลาง) | 2.76 (ปาน กลาง) | 2.76 (ปาน กลาง) | 2.93 (ปาน กลาง) | 2.76 (ปาน กลาง) |
| 6.6 มีความรวดเร็วในการ คำนวณอัตราดอกเบี้ย และ ค่างวด | 3.60 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.45 (ปาน กลาง) | 3.76 (มาก) |

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|---|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 6.7 มีการให้บริการสินเชื่อนอก สถานที่ | 3.04 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 6.8 มีระบบการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน | 4.04 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.81 (มาก) |
| 6.9 บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด | 2.09 (น้อย) | 2.12 (น้อย) | 2.22 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 2.24 (น้อย) |
| 6.10 การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 2.00 (น้อย) | 1.98 (น้อย) | 2.10 (น้อย) | 2.05 (น้อย) | 2.00 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.32 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.49) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.33) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.60) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.57) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวดขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.45) หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|---|--------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.1 สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบ เรียบร้อย | 3.64 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| 7.2 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัย | 3.09 (ปาน กลาง) | 3.10 (ปาน กลาง) | 3.02 (ปาน กลาง) | 2.77 (ปาน กลาง) | 2.88 (ปาน กลาง) |
| 7.3 มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.11 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.18 (มาก) |
| 7.4 ความสะอาดของห้องน้ำที่ จัดไว้ให้บริการของบริษัท | 4.60 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.55 (มาก ที่สุด) |
| 7.5 จำนวนห้องน้ำรองรับ บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ | 3.72 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.70 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| 7.6 ภายในตัวอาคารหรือ บริเวณเคาน์เตอร์รับบริการ มีแสงสว่างเพียงพอ | 4.51 (มากที่สุด) | 4.47 (มาก) | 4.65 (มาก ที่สุด) | 4.75 (มาก ที่สุด) | 4.29 (มาก) |
| 7.7 ภายในอาคารและบริเวณรับ บริการตกแต่งด้วย สีเย็นตา ให้ความรู้สึกที่สดชื่นใน การมารับบริการ | 2.91 (ปาน กลาง) | 3.03 (ปาน กลาง) | 3.24 (ปาน กลาง) | 3.07 (ปาน กลาง) | 3.08 (ปาน กลาง) |

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน (ต่อ)

| ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระยะเวลางวดการชำระเงิน | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| | 12 - 24 งวด N = 47 | 36 งวด N = 58 | 48 งวด N = 92 | 60 งวด N = 44 | 72 งวด ขึ้นไป N = 119 |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| 7.8 ระบบการติดตั้ง เครื่องปรับอากาศภายในตัว อาคารมีอุณหภูมิที่ พอเหมาะ อากาศเย็นสบาย ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด | 3.47 (ปาน กลาง) | 3.52 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 7.9 ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน | 1.91 (น้อย) | 1.95 (น้อย) | 1.87 (น้อย) | 1.86 (น้อย) | 2.02 (น้อย) |
| 7.10 พนักงานของบริษัทแต่งกาย สุภาพเหมาะสม และใส่ชุด ฟอร์มของบริษัท | 2.02 (น้อย) | 2.31 (น้อย) | 2.27 (น้อย) | 2.18 (น้อย) | 2.24 (น้อย) |
| 7.11 ระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัทมีความเหมาะสม | 2.34 (น้อย) | 2.16 (น้อย) | 1.90 (น้อย) | 2.30 (น้อย) | 2.03 (น้อย) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.30 (ปาน กลาง) | 3.32 (ปาน กลาง) | 3.31 (ปาน กลาง) | 3.35 (ปาน กลาง) | 3.32 (ปาน กลาง) |

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.60) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.39) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.75) มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวดขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.55) ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ