

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ จากผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ได้รับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาท เลือกระยะเวลาวัดการชำระเงินคือ 72 งวด สถาบันการเงินที่เคยใช้ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรับทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จากการแนะนำของคนรู้จัก และเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เพราะเงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น

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

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่อส่วนประสมการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท

โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ และ ปัจจัยด้านราคาตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตรา

ดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

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

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่มีที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กลงน้อย ไม่เหมาะสม และ บริษัทไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด ตามลำดับ

ด้านราคา ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือนไม่เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอน

รด ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยไม่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ การไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัทได้ และ ห้องรับรองลูกค้าคับแคบ ไม่มีความสะดวกสบาย ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ รองลงมาคือ ขาดการโฆษณาผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ เป็นต้น และ ไม่มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความชำนาญ และไม่มีความรู้หรือไม่มีความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ และ พนักงานไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้ หรือมีความล่าช้าและผิดพลาด ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด รองลงมาคือ ขาดการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่ และการประเมินวงเงินสินเชื่อที่ล่าช้าและไม่เหมาะสม ไม่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย และ ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ

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

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญาที่มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

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

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม และมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อนี้มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อนี้มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท ไทยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

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

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

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม และ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อรถยนต์ต่อส่วนการตลาดของบริษัท ไทยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

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

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม และ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อกมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ มีที่นั่งรอเพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่นั่งรอเพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่นั่งรอเพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่นั่งรอเพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่ำกว่า 500,000 บาทมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และมีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 – 700,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 700,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และมีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

4.5 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลางวดการชำระเงิน

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำ สัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญามีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น และ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ รองลงมาคือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น และ ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ และ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสมตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ตั้งแต่ 8.30 – 17.00 น. ของบริษัทเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ แจกแผ่นพับรายละเอียดของการบริการประเภทต่างๆอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และ มีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนุ้ทตามงานต่างๆ เป็นต้น รองลงมาคือ มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน เป็นต้น และมีเว็บไซต์ของบริษัทที่แสดงรายละเอียดการให้บริการแต่ละประเภท ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางวดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้ บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และ พนักงานรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และมีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบังคับด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น

รองลงมาคือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป และ มีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 12 - 24 งวดมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ มีที่นั่งรอนั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 36 งวดมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่นั่งรอนั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 48 งวดมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท และ มีที่นั่งรอนั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 60 งวดมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ รองลงมาคือ มีที่นั่งรอนั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลางดการชำระเงิน 72 งวด ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท รองลงมาคือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ และ มีที่นั่งรอนั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ 2552) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาล สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นัมซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แต่ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับที่มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอนุมัติจำนวนเงินให้กู้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาล สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการที่มีความหลากหลาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่มีความหลากหลาย

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือการลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนด แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายในการติดต่อรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ บริษัทใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ จำนวนสาขาที่มีมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ธนาคารมีจำนวนสาขามาก สะดวกต่อการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทและการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นประกาศ

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การที่พนักงานมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานที่สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การอนุมัติเงินกู้ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การรักษาความลับของลูกค้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ คือ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการที่มีแสงสว่างเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กวิน พรเลิศ (2546) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีที่นั่งพักคอยระหว่างการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกวรรณ ปรีชาชาญ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและความทันสมัย

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 360 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ถึงร้อยละ 84 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.35 และ ร้อยละ 80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 40,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ถึงร้อยละ 85.3 ขอมวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป และมากกว่าร้อยละ 86 มีระยะเวลาวงวดการชำระเงิน ตั้งแต่ 36 งวด ขึ้นไป โดยสถาบันการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้มากที่สุด คือ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) หรือคิดเป็นร้อยละ 51.4 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จากการแนะนำของคนรู้จัก ร้อยละ 40.6 และมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ คือ เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำสัญญา มีความยืดหยุ่น ร้อยละ 35.8

5.3.2 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ให้บริการน้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.7 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่า
 ซ็อรยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	วงเงินสินเชื่อเช่าซ็อรยนต์ที่ได้รับ มี ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่นๆ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.52	มากที่สุด
2	มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ทตามงานต่างๆ เป็นต้น	ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.50	มาก
3	ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์ รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.50	มาก
4	ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.49	มาก
5	ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ ให้บริการของบริษัท	ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	4.46	มาก
6	เงื่อนไข ระเบียบ และขั้นตอนในการทำ สัญญามีความยืดหยุ่น	ด้านผลิตภัณฑ์	4.28	มาก
7	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึง ง่ายในการติดต่อรับบริการ	ด้านสถานที่	4.24	มาก
8	มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การ ลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียม บางส่วน เป็นต้น	ด้านการส่งเสริม การตลาด	4.23	มาก
9	ความตรงต่อเวลาในการบริการของ พนักงาน	ด้านบุคลากร	4.22	มาก
10	หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มี ความเหมาะสม ไม่มากไม่น้อยจนเกินไป	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.21	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น และ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ของบริษัท	ด้านสถานที่	1.73	น้อย
2	มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	ด้านสถานที่	1.90	น้อย
3	พนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า โดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้	ด้านบุคลากร	1.93	น้อย
4	ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้ชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	1.94	น้อย
5	มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น มุลนิธิสายธารแห่งความหวัง มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็ก โรคมะเร็ง กิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น	ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.96	น้อย
6	อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน มีความเหมาะสม	ด้านราคา	2.00	น้อย
7	การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.03	น้อย
8	ระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีความเหมาะสม	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.09	น้อย
9	มีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.11	น้อย

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
10	บริษัทมีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.17	น้อย

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัท มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ และพนักงานรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาของ ผู้ใช้บริการสินเชื่อบริษัทสินเชื่อรถยนต์ต่อ ส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ร้อยละ
1	บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่มีค่าน้ำเชื่อถือ	ด้านผลิตภัณฑ์	20.83
2	อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน ไม่เหมาะสม	ด้านราคา	20.83
3	ไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวด	ด้านกระบวนการให้บริการ	20.83
4	บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	ด้านสถานที่	20.56
5	ไม่มีการทำการประชาสัมพันธ์ เช่นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	20.28
6	ป้ายชื่อบริษัทที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	19.44
7	พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	16.94
8	ไม่สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางเว็บไซต์ของบริษัทได้	ด้านสถานที่	16.67
9	มีระยะเวลาในการผ่อนชำระให้เล็กลงน้อย ไม่เหมาะสม	ด้านผลิตภัณฑ์	16.39
10	ขาดการให้บริการสินเชื่อนอกสถานที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	16.11

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัญหาปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทไม่มีชื่อเสียง และไม่มีความน่าเชื่อถือ อัตราค่าปรับในการผิดนัดชำระค่างวดรายเดือน ไม่เหมาะสม และไม่มีการแจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวดตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.51: มากที่สุด)	วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.53: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการ ปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อ ต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระ ครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึง ร้อยละ 40 (3.20: ปานกลาง)	มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการ ปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อ ต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระ ครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึง ร้อยละ 40 (3.04: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับ บริการ (4.23: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับ บริการ (4.26: มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาล สำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออก บู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (4.45: มาก)	มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาล สำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออก บู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น (4.57: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน (4.22: มาก)	ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน (4.23: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญา สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (4.53: มากที่สุด)	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญา สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (4.41: มาก)

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาด จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ความสะอาดของห้องน้ำที่ จัดไว้ให้บริการของบริษัท (4.47: มาก)	ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์ รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ (4.56: มากที่สุด)

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มี
 ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อ
 ต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับ
 บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริม
 การตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาล
 ปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มี
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ
 ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี
 ความยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอ
 ลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการ
 ของบริษัท ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและ

นำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ
เคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อายุ		
	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ที่ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.49: มาก)	วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ที่ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.52: มากที่สุด)	วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์ที่ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.53: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีส่วนลดเหมาะสมใน กรณีที่มีการปิดบัญชี ก่อนกำหนด เช่น เมื่อ ต้องการปิดบัญชีหลัง ผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ย ถึงร้อยละ 40 (3.08: ปานกลาง)	มีส่วนลดเหมาะสมใน กรณีที่มีการปิดบัญชี ก่อนกำหนด เช่น เมื่อ ต้องการปิดบัญชีหลัง ผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ย ถึงร้อยละ 40 (3.17: ปานกลาง)	มีส่วนลดเหมาะสมใน กรณีที่มีการปิดบัญชี ก่อนกำหนด เช่น เมื่อ ต้องการปิดบัญชีหลัง ผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ย ถึงร้อยละ 40 (3.13: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสถานที่	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชนที่สามารถเข้าถึง ง่ายในการติดต่อรับ บริการ (4.31: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชนที่สามารถเข้าถึง ง่ายในการติดต่อรับ บริการ (4.24: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขต ชุมชนที่สามารถเข้าถึง ง่ายในการติดต่อรับ บริการ (4.23: มาก)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาด จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อายุ		
	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	มีการแจกของที่ระลึก ใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออก บู๊ทตามงานต่างๆ เป็น ต้น (4.46: มาก)	มีการแจกของที่ระลึก ใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออก บู๊ทตามงานต่างๆ เป็น ต้น (4.5: มากที่สุด)	มีการแจกของที่ระลึก ใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออก บู๊ทตามงานต่างๆ เป็น ต้น (4.5: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ความตรงต่อเวลาใน การบริการของ พนักงาน (4.15: มาก)	ความตรงต่อเวลาใน การบริการของ พนักงาน (4.22: มาก)	ความตรงต่อเวลาใน การบริการของ พนักงาน (4.25: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ระเบียบ ขั้นตอนการ ทำ สัญญาสะดวก ไม่ ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (4.38: มาก)	ระเบียบ ขั้นตอนการ ทำ สัญญาสะดวก ไม่ ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (4.50: มากที่สุด)	ระเบียบ ขั้นตอนการ ทำ สัญญาสะดวก ไม่ ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น (4.50: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ภายในตัวอาคาร หรือ บริเวณเคาน์เตอร์รับ บริการมีแสงสว่าง เพียงพอ (4.69: มากที่สุด)	ภายในตัวอาคาร หรือ บริเวณเคาน์เตอร์รับ บริการมีแสงสว่าง เพียงพอ (4.56: มากที่สุด)	ความสะอาดของ ห้องน้ำที่จัดไว้ ให้บริการของบริษัท (4.51: มากที่สุด)

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป
 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ วงเงินสินเชื่อเช่า
 ซีอรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบู๊ตามงานต่างๆ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ที่ ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.60: มากที่สุด)	วงเงินสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ที่ ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.44: มาก)	วงเงินสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ที่ ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.48: มาก)	วงเงินสินเชื่อ เช่าซื้อรถยนต์ที่ ได้รับ มีความ เหมาะสม เมื่อ เปรียบเทียบกับ ไฟแนนซ์อื่น ๆ (4.59: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีส่วนลด เหมาะสมใน กรณีที่มีการปิด บัญชีก่อน กำหนด (3.03: ปานกลาง)	มีส่วนลด เหมาะสมใน กรณีที่มีการปิด บัญชีก่อน กำหนด (3.04: ปานกลาง)	มีส่วนลด เหมาะสมใน กรณีที่มีการปิด บัญชีก่อน กำหนด (3.35: ปานกลาง)	มีส่วนลด เหมาะสมใน กรณีที่มีการปิด บัญชีก่อน กำหนด (3.19: ปานกลาง)
ปัจจัยด้าน สถานที่	ทำเลที่ตั้งอยู่ใน เขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึง ง่ายในการ ติดต่อรับบริการ (4.21: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ใน เขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึง ง่ายในการ ติดต่อรับบริการ (4.22: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ใน เขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึง ง่ายในการ ติดต่อรับบริการ (4.27: มาก)	ทำเลที่ตั้งอยู่ใน เขตชุมชนที่ สามารถเข้าถึง ง่ายในการ ติดต่อรับบริการ (4.21: มาก)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	มีการแจกของที่ ระลึกใน เทศกาลสำคัญ (4.41: มาก)	มีการแจกของที่ ระลึกใน เทศกาลสำคัญ (4.48: มาก)	มีการแจกของที่ ระลึกใน เทศกาลสำคัญ (4.50: มากที่สุด)	มีการแจกของที่ ระลึกใน เทศกาลสำคัญ (4.62: มากที่สุด)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ความตรงต่อ เวลาในการ บริการของ พนักงาน (4.30: มาก)	ความตรงต่อ เวลาในการ บริการของ พนักงาน (4.21: มาก)	พนักงานสินเชื่อ มีความพร้อมที่ จะให้ บริการ ตลอดเวลา (4.22: มาก)	พนักงานสินเชื่อ มีความพร้อมที่ จะให้ บริการ ตลอดเวลา (4.22: มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี ความยืดหยุ่น (4.43: มาก)	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี ความยืดหยุ่น (4.64: มากที่สุด)	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี ความยืดหยุ่น (4.33: มาก)	ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มี ความยืดหยุ่น (4.51: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการ สร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ความสะอาด ของห้องน้ำที่จัด ไว้ให้บริการ ของบริษัท (4.57: มากที่สุด)	ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับ บริการมีแสง สว่างเพียงพอ (4.58: มากที่สุด)	ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับ บริการมีแสง สว่างเพียงพอ (4.49: มาก)	ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณ เคาน์เตอร์รับ บริการมีแสง สว่างเพียงพอ (4.47: มาก)

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับ มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีส่วนลดเหมาะสมในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อนกำหนด เช่น เมื่อต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจกของที่ระลึกใน เทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกนิติตตามงานต่างๆ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลาในการบริการ ของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำ สัญญาสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำที่จัดไว้ให้บริการของบริษัท ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท และ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ภายในตัวอาคาร หรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการมีแสงสว่างเพียงพอ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ได้รับที่มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ทางบริษัทจึงควรทำการสำรวจวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากบริษัทและสถาบันการเงินต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสถาบันการเงินและธนาคารต่าง ๆ ที่ต่างให้ความสำคัญและหันมาแข่งขันในธุรกิจลีสซิ่งรถยนต์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงธุรกิจผลิตรถยนต์ที่มีเงินทุนจำนวนมากจากต่างประเทศ และมีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำ ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่เน้นด้านราคาเพื่อเพิ่มปริมาณยอดขายเป็นหลัก

ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกับวงเงินที่ยื่นกู้ เพื่อปรับอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระให้สอดคล้องกัน โดยการแบ่ง Segment และเลือกกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายที่ชัดเจน และมีศักยภาพในการชำระสินเชื่อ เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นเจ้าของธุรกิจ และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาประเมินการกำหนดวงเงินกู้ยืม และนำเสนอแพ็คเกจการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่สอดคล้องกับความต้องการและรายได้ของผู้ใช้บริการ เช่น สำหรับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อาจนำเสนอแคมเปญสินเชื่อที่มีค่างวดต่ำกว่าการเช่าซื้อทั่วไป และมีระยะเวลาผ่อนสูงสุดนาน 84 เดือน หรือ 7 ปี (ผ่อนเริ่มต้น ที่ 4,953 บาท) สำหรับกลุ่มเจ้าของธุรกิจ อาจแนะนำแคมเปญ "เงินหมุน 0% งวดแรก" เพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ที่ต้องการใช้สินเชื่อไปหมุนเวียนและเสริมสภาพคล่องให้ธุรกิจ เป็นต้น

สำหรับกลุ่มลูกค้าที่อาจมีข้อจำกัดทางด้านรายได้ ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรนำเสนอโอกาสและ “ข้อเสนอที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด” ให้กับกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ โดยพิจารณาการร่วมมือกับสถาบันการเงินต่าง ๆ เพื่อนำเสนอเงื่อนไขที่เหมาะสมให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น มีการดำเนินอนุมัติสินเชื่อได้ในเวลาอันรวดเร็ว มีการผ่อนปรน

กฎเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ เช่น ยกเว้นการเรียกผู้ค้ำประกัน หรือ การเสนอแคมเปญที่มีค่าเงินคาวนน้อยเริ่มต้นที่เพียง 15% และ แคมเปญที่ประหยัดดอกเบี้ยเช่าซื้อทั่วไป โดยลูกค้าไม่ต้องรับภาระในส่วนที่ไม่ได้ใช้ ไปจนถึงการเตรียมออกแคมเปญเพื่อที่จะดึงลูกค้ากลุ่ม “รถคันแรก” ตามนโยบายรัฐ เป็นต้น

นอกจากนั้น จากการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือในชื่อเสียงของบริษัท เพียงในระดับน้อย การเร่งพัฒนาชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีของบริษัทจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญ ซึ่งนอกจากการรักษาและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความแม่นยำ และทันสมัยแล้ว บริษัทยังต้องมุ่งเน้นคุณภาพการบริการลูกค้าเป็นหลัก ทั้งในส่วนของดีลเลอร์และลูกค้าผู้ซื้อรถ ควบคู่ไปกับการนำเสนอจุดเด่นด้านการบริการเสริมอื่นๆ ที่ช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของการเป็นผู้นำในการให้บริการ เช่น บริการพิเศษ 24 ชั่วโมงของโตโยต้า (Toyota 24 HRs. Roadside Service Plus) ที่บริการดูแลรถยนต์ของลูกค้า ไม่เฉพาะแต่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินบนท้องถนนเท่านั้น แต่ดูแลครอบคลุมไปถึงเรื่องรอบตัวที่เป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า เช่น การให้คำแนะนำเพื่อการเตรียมตัวก่อนเดินทางท่องเที่ยวการจัดการจัดการบริการเคลื่อนย้ายผู้ช่วยเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือจัดหาหนวดฉุกเฉินเพื่อนำส่งที่พักรักษา เป็นต้น เพื่อความสะดวกสำหรับลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ เพื่อใช้ชื่อเสียงอันเป็นที่ยอมรับของบริษัทโตโยต้าในการสร้างเสริมความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

อย่างไรก็ตามทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดควรจัดเจ้าหน้าที่มาประจำที่โชว์รูมของโตโยต้าแต่ละแห่ง เพื่อดูแลให้คำปรึกษา และดำเนินการเรื่องขอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ในทันที พร้อมให้ข้อเสนอพิเศษร่วมกัน ทั้งในด้านของดอกเบี้ย เงินคาวน รวมถึงระยะเวลาผ่อนชำระที่ยืดหยุ่นได้ตามเงื่อนไขทางการเงินของลูกค้า นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงบริการสินเชื่อเพื่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ให้ทางผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ของโตโยต้าด้วย

ปัจจัยด้านราคา

เรื่องกำหนดอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลางวดในการชำระเงิน ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรพิจารณาปัจจัยและความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการ รวมถึงงบประมาณรายได้ของผู้ใช้บริการแต่ละรายอย่างสมเหตุสมผล ดังเช่นจากการศึกษาที่พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ได้รับวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 500,001 - 700,000 บาท และเลือกระยะเวลางวดในการชำระเงินสูงสุดถึง 72 งวด โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่ทำให้ผู้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การมีส่วนลดในกรณีที่มีการปิดบัญชีก่อน

กำหนด เช่น เดิมเมื่อผู้ใช้บริการต้องการปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบ 24 เดือน ทางบริษัทได้ลดอัตราดอกเบี้ยถึงร้อยละ 40 แต่อาจพิจารณาให้ส่วนลดดอกเบี้ยลงไปถึงร้อยละ 50 หากผู้ใช้บริการสามารถปิดบัญชีหลังผ่อนชำระครบได้ในระยะเวลา 12 เดือน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการปิดบัญชีผ่อนชำระได้จริงๆ ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรขยายเวลาในการชำระให้มากขึ้น ในขณะที่ลดอัตราดอกเบี้ยโดยรวมให้น้อยลงตามเงื่อนไขและความเหมาะสม ให้อยู่ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราดอกเบี้ยของบริษัทสินเชื่ออื่นๆ นอกจากนั้น ทางบริษัทควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้มีความหลากหลาย และกำหนดอัตราที่จูงใจให้เหมาะสมกับสินเชื่อแต่ละประเภทให้มากที่สุด อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่างๆ เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ควรปรับให้มีความเหมาะสม ในกรณีที่มีการผิคนัดชำระค้างวรายเดือน อัตราค่าปรับควรได้รับการพิจารณาตามเงื่อนไขอย่างสมเหตุสมผล และยืดหยุ่นได้ตามการไต่ตรองของบริษัท

ปัจจัยด้านสถานที่

การเลือกทำเลที่ตั้งของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาจังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ได้เลือกทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนและมีการคมนาคมที่สะดวก จึงมีผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึงง่ายในการติดต่อรับบริการ เป็นอันดับแรกในด้านสถานที่ เนื่องจากทำเลที่ตั้งของบริษัท ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงเพื่อติดต่อรับบริการได้โดยสะดวก แต่ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง และด้วยข้อจำกัดด้านการขยายทำเลที่ตั้งในเขตเมืองเชียงใหม่ ผู้ประกอบการด้านสินเชื่อแต่ละรายจึงล้วนหาหนทางในการเข้าถึงผู้ใช้บริการด้วยกลยุทธ์ต่างๆ ดังนั้นทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดจึงควรพิจารณาจัดให้มีการส่งตัวแทนไปยื่นข้อเสนอ ให้ข้อมูล และไปเซ็นสัญญากับผู้ใช้บริการนอกสถานที่ เช่นที่บ้านหรือที่ทำงานของผู้ใช้บริการเอง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สะดวกเดินทางเข้ามาเซ็นสัญญาที่บริษัทด้วยตนเอง

นอกจากนั้น ควรพัฒนาการให้บริการโดยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อพนักงานได้โดยตรง ลดขั้นตอนของการใช้ระบบรับสายอัตโนมัติ มีการปรับปรุงระบบคู่สายโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ง่ายขึ้น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำนักงานรับผิดชอบในการชี้แจงรายละเอียดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายเพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้การประสานงานของบริษัทง่ายขึ้น และมีการติดตามความคืบหน้าของผู้ใช้บริการเสมอ อีกทั้งยังควรเปิดช่องทางในการซักถามและขอข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัทหรือการส่งอีเมล เพื่อเพิ่มความสะดวกและขยายฐานผู้ใช้บริการออกไปให้กว้างขึ้น ในส่วนของช่องทางการชำระเงิน

ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น และสามารถชำระได้ทั้งค่าเช่าซื้อรถยนต์ค่าทะเบียน และค่าประกันภัย เช่น ช่องทางการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือเครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ การชำระผ่านบริการ mPAY การชำระที่ Simply Pay Spot และ Counter Service เป็นต้น

ในอนาคต หากบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดมีนโยบายที่จะขยายสาขา ควรพิจารณาการเช่าพื้นที่ในห้างสรรพสินค้า โดยอาจเริ่มต้นจากการออกบูทเล็กๆ ของบริษัทตามห้างสรรพสินค้าหรือ Hypermarket อย่าง Big-C และ Lotus เพื่อวัดกระแสตอบรับก่อนลงทุนเช่าพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันถือเป็นทางเลือกหนึ่งของสถาบันการเงินที่ช่วยให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการเป้าหมายได้มากที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ ออกบูทตามงานต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จึงควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับการแจกและปรับปรุงพัฒนาความน่าสนใจของของที่ระลึก แต่เดิมที่เคยแจกแต่เฉพาะแก้วน้ำหรือปฏิทิน อาจหันมาเลือกแจกของที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ เช่น ที่บังแดด ที่หุ้มเบาะรถยนต์/พวงมาลัย เป็นต้น และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปเรื่อยๆ ตามยุคสมัย ไม่ควรยึดติดอยู่กับของที่ระลึกรุ่นเดิมๆ ในส่วนของโปรโมชั่นที่เกี่ยวข้องกับราคา บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดควรมีการพัฒนารายการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับสภาพการตลาดและสภาพเศรษฐกิจในแต่ละช่วง เช่น การแถมประกันภัยชั้น 1 การกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระ (ผ่อนนาน) ตลอดจนการกำหนดเงินดาวน์ (ดาวน์ต่ำ) และควรมีรายการส่งเสริมการขายที่จูงใจมาเป็นระยะๆ หรือเดือนละ 1 ครั้ง สำหรับส่วนลด ควรพิจารณาให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การผ่อนคลายกฎเกณฑ์การให้สินเชื่อเพื่อกระตุ้นยอดการปล่อยสินเชื่อ การลดอัตราดอกเบี้ย การให้ลูกค้าสามารถยืดระยะเวลาในการผ่อนสินเชื่อออกไปได้ 60 วันหลังจากได้รับการอนุมัติวงเงินการให้สิทธิประโยชน์ที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าธรรมเนียมบางส่วน ค่าประกันอุบัติเหตุ ค่าพ.ร.บ. และ การให้วงเงินเติมน้ำมันฟรี เป็นต้น

นอกจากนั้น จากการศึกษายังพบว่า แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการส่วนใหญ่รับทราบเกี่ยวกับบริการของบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ คือ การแนะนำของคนรู้จัก ดังนั้น ทางบริษัทจึงควรทำโปรโมชั่นที่กระตุ้นให้กลุ่มผู้ใช้บริการเดิม เกิดการแนะนำให้มี

ผู้ใช้บริการใหม่เพิ่มเข้ามา โดยอาจมอบของสมนาคุณหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแนะนำเพื่อน ญาติและคนรู้จักมาใช้บริการของบริษัท

ในส่วนของ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรเน้นย้ำ Concept ของบริษัทที่ว่า "ใครๆ ก็เป็นเจ้าของรถโตโยต้าได้" ในเนื้อหาของสื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงจุดเด่นด้านความสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ในการออกสินเชื่อของบริษัท ซึ่งในการโฆษณาที่ครอบคลุมระดับประเทศผ่านสื่อหลัก (Above the line) อันได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อสร้างการรับรู้ในตราสินค้าแก่ผู้บริโภคในวงกว้าง ภายในระยะสั้นๆ อย่างรวดเร็วนั้น ถือเป็นความรับผิดชอบและการตัดสินใจของทางศูนย์ใหญ่ อย่างไรก็ตาม ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ควรมุ่งใช้กลยุทธ์ การประชาสัมพันธ์ในระดับ Below the line เพื่อการเข้าถึงและครองใจลูกค้าส่วนภูมิภาคในระยะยาว อันได้แก่ การจัด Road Show การจัดกิจกรรมตลาดเพื่อเข้าถึงผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มเฉพาะพื้นที่ (Event Marketing) เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อสานต่อโครงการมูลนิธิสายธารแห่งความหวัง มูลนิธิสร้างรอยยิ้ม กิจกรรมปลูกต้นไม้ กิจกรรมสานฝันผู้ป่วยเด็กโรคมะเร็ง และกิจกรรมแจกผ้าห่ม เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัทแล้ว ยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทสู่ชุมชนได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของควมมีระเบียบและตรงต่อเวลา ทั้งนี้เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความตรงต่อเวลาในการบริการของพนักงาน อันเป็นเรื่องของการปลูกฝังความมีวินัยและความรับผิดชอบของ กฏระเบียบ ทางบริษัทต้องคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการให้บริการ เช่น ความรอบรู้ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย เงื่อนไข รายการส่งเสริมการขายและมารยาทในการติดต่อลูกค้า และมีความสามารถในการประเมินราคารถยนต์ ต้องปรับปรุงการทำงานของพนักงานให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรมีการกำหนดเวลาของการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน พนักงานสินเชื่อจะได้มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา มีความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งยังต้องรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าโดยการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่พึงรักษาไว้ และรักษาความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี อันถือเป็นจรรยาบรรณทางวิชาชีพที่สำคัญ

บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเป็นหลักสำคัญและเพื่อให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว บริษัทควรจัดทำข้อพึงปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมอบให้แก่คณะกรรมการและพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ที่สำคัญ เช่น ความซื่อสัตย์ คุณธรรม ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ รวมถึงการระบุบทกำหนดโทษทางวินัยไว้อีกด้วย

นอกจากนั้น ด้วยความเป็นธุรกิจเกี่ยวกับสินเชื่อและการกู้ยืม ผู้ใช้บริการบางรายอาจเกิดความประหม่า หรือ ไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนต่างๆ พนักงานจึงมีหน้าที่ในการสร้างความรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจให้กับลูกค้า ด้วยการบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ความเสมอภาคของการให้บริการ ความมีธรรมาภิบาลที่ดี การเอาใจใส่ และทัศนคติที่ดีของพนักงาน จะสร้างค่านิยมที่ดีให้กับองค์กรได้ บริษัทจึงควรจัดฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังเรื่องหัวใจการให้บริการ (Service Mind) อย่างสม่ำเสมอ และควรมีแผนกติดตามผลการดำเนินงาน การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้กับผู้ใช้บริการทราบอย่างสม่ำเสมอ เน้นการเข้าถึงผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

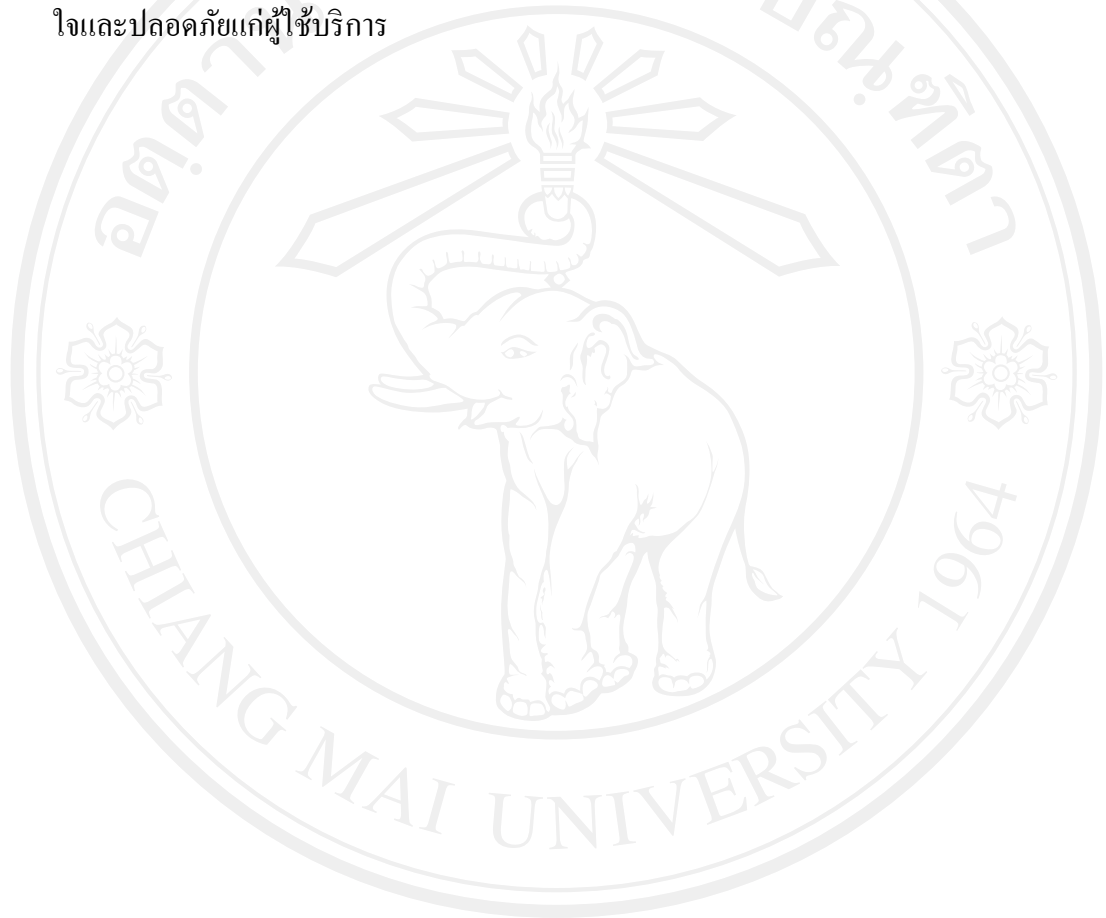
บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัดจะต้องพัฒนาในเรื่องของความเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และพัฒนาเงื่อนไข (Criteria) ในการอนุมัติให้เหมาะสมกับสภาพตลาดและความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรพิจารณาวงเงินอนุมัติให้เพียงพอต่อความต้องการ ควรลดเอกสารประกอบการขอกู้ และลดเงื่อนไข ขั้นตอน และความซับซ้อนในการกู้ให้น้อยลง ทั้งนี้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือระเบียบ ขั้นตอนการทำสัญญาที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อไม่มากจนเกินไป ทางบริษัทควรสร้างจุดเด่นในเรื่องความเร็วของกระบวนการให้บริการ โดยเสนอนโยบายการอนุมัติสินเชื่อได้ภายใน 1 ชม. ซึ่งบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ต้องให้ความสำคัญตั้งแต่การวางแผน การออกแบบขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น ขั้นตอนการตรวจสอบ Credit Bureau การบันทึกข้อมูลจัดทำเป็นแฟ้มลูกค้า (Database) และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและการคำนวณอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาพิมพ์เขียว และการร่างสัญญา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานแต่ละครั้ง เพื่อวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างทันทั่วถึง

นอกจากนั้น ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก ควรมีการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน- หลัง เพื่อสร้างความสะดวกและเป็นระเบียบให้กับทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ อาจเพิ่มจำนวนพนักงานให้มากกว่าเดิมหากมีความจำเป็น ในการให้บริการสินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จำเป็นต้องทำความรู้จักและความเข้าใจในผู้ใช้บริการแต่ละรายอย่างชัดเจนก่อนจ่ายเงินกู้ พนักงานต้องทำความรู้จักว่าผู้ใช้บริการแต่ละรายมีลักษณะและความต้องการพิเศษอย่างไร ใช้บริการสินเชื่อตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ต้องการรับความช่วยเหลือเป็นพิเศษในด้านใด มีกำลังชำระคืนหรือไม่ และทำหน้าที่เป็นผู้กระตุ้นผู้ใช้บริการเมื่อถึงกำหนดชำระคืน อีกทั้งยังต้องรักษาไว้ซึ่งความรวดเร็วในการคำนวณอัตราดอกเบี้ย และค่างวด เพื่อให้ระยะเวลาในการยื่นและรอการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรใช้เวลาพิจารณาเงินกู้ให้สั้นลง เช่น พิจารณาจากจำนวนหุ้นประวัติ ฐานะการเงิน ถ้าผ่านก็อนุมัติเลยโดยไม่ต้องรอประชุมคณะกรรมการ ทั้งนี้ต้องดำเนินการให้มีระเบียบรองรับ ควรมีกำหนดวงเงินและระยะเวลาคืนให้ชัดเจนรวดเร็วเหมือนตอนที่ขอกู้ อีกทั้งยังควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดประโยชน์กับสมาชิกมากขึ้นเช่น ใช้คอมพิวเตอร์กรอกรายละเอียดในการขอกู้ของผู้ใช้บริการ เก็บข้อมูลการกู้ การชำระเงิน ทำฐานข้อมูลประวัติผู้ใช้บริการ เป็นต้น บริษัทสามารถสร้างระบบเว็บไซต์เป็นของตนเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ สามารถ Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบข้อมูลสินเชื่อเองได้ที่บ้าน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ควรให้ความสำคัญกับเรื่อง การจัดบรรยากาศภายในบริษัท โดยให้ความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย ต้อนรับด้วยความเป็นมิตร ย่อมส่งผลที่ดีต่อสภาพอารมณ์และการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ทางบริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด จึงควรนำเสนอลักษณะทางกายภาพภายในบริษัทอย่างเหมาะสม ผ่านการตกแต่งที่มีรสนิยม ทันสมัย การเลือกโทนสีของผนังและเฟอร์นิเจอร์ที่ให้ความรู้สึกนุ่มนวล สบายตา และการใส่ใจในรายละเอียดของการจัดแต่งแสงสว่างให้มีความพอเหมาะ เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การที่ภายในตัวอาคารหรือบริเวณเคาน์เตอร์รับบริการที่มีแสงสว่างเพียงพอ ในการจัดพื้นที่รองรับลูกค้า ควรจัดให้มีที่นั่งที่สะดวกสบาย กว้างขวาง และเพียงพอ อาจจัดให้มีอินเตอร์เน็ตให้ลูกค้าได้ใช้ฟรีระหว่างรอ มีนิตยสารให้อ่าน มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับทั้งผู้ใช้บริการและผู้ติดตาม

สำหรับภายนอกอาคาร ควรปรับปรุงป้ายชื่อบริษัทด้านหน้าให้เห็นได้อย่างชัดเจน มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้า สถานที่ทำการต้องมีความสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดให้มีพนักงานคอยดูแลรักษาความสะอาด ในส่วนของสุขา ต้องจัดไว้มีให้บริการอย่างเพียงพอ มีการแบ่งแยกห้องน้ำหญิง-ชายชัดเจน และได้รับการดูแลความสะอาดอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยอยู่ประจำตลอดเวลาทำการ เพื่อสร้างความรู้สึกรุ่นใจและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved