

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านต่อเดือน ความสามารถขายรถต่อเดือนของกิจการ รูปแบบของกิจการ ตำแหน่งในกิจการ และจำนวนทุนจดทะเบียน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	91.4
หญิง	6	8.6
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 91.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	1	1.4
21-29 ปี	1	1.4
30-39 ปี	14	20.0
40-49 ปี	21	30.0
50-59 ปี	24	34.3
60 ปีขึ้นไป	9	12.9
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 34.3 รองลงมาอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 30.0 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 20.0 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.9

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	4.3
1-5 ปี	17	24.3
6-10 ปี	14	20.0
มากกว่า 10 ปี	36	51.4
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ 1-5 ปี ร้อยละ 24.3 6-10 ปี ร้อยละ 20.0 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	63	90.0
หุ้นส่วน	6	8.6
กรรมการผู้จัดการ / หุ้นส่วนผู้จัดการ	1	1.4
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 90.0 รองลงมาเป็นหุ้นส่วน ร้อยละ 8.6 และกรรมการผู้จัดการ / หุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบกิจการ

รูปแบบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	66	94.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3	4.3
บริษัทจำกัด	1	1.4
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากิจการส่วนใหญ่รูปแบบกิจการคือ เป็นเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 94.3 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 4.3 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านต่อเดือน

จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-10 คัน	33	47.1
11-20 คัน	25	35.7
21 คันขึ้นไป	12	17.2
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากิจการส่วนใหญ่จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านต่อเดือน คือ 1-10 คัน ร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ 11-20 คัน ร้อยละ 35.7 และ 21 คันขึ้นไป ร้อยละ 17.2

สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถจำหน่ายรถของกิจการต่อเดือน

ความสามารถจำหน่ายรถของกิจการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 คัน	15	21.4
4-6 คัน	29	41.4
7-9 คัน	13	18.6
10-12 คัน	7	10.0
13 คันขึ้นไป	6	8.6
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากิจการส่วนใหญ่มีความสามารถจำหน่ายรถต่อเดือน 4-6 คัน ร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ 1-3 คัน ร้อยละ 21.4 7-9 คัน ร้อยละ 18.6 10-12 คัน ร้อยละ 10.0 และ 13 คันขึ้นไป ร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนในการจดทะเบียนกิจการ

จำนวนทุนจดทะเบียนกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1,000,000 - 2,000,000 บาท	19	27.1
2,000,001 - 5,000,000 บาท	22	31.4
5,000,001 - 10,000,000 บาท	12	17.2
10,000,000 บาทขึ้นไป	17	24.3
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากิจการส่วนใหญ่มีเงินทุนในการจดทะเบียนกิจการ 2,000,001 - 5,000,000 บาท ร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ร้อยละ 27.1 10,000,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 24.3 และ 5,000,001 - 10,000,000 บาท ร้อยละ 17.2

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในกิจการ

จำนวนพนักงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 คน	54	77.2
3-4 คน	11	15.7
5 คนขึ้นไป	5	7.1
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากิจการส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในกิจการ ไม่เกิน 2 คน ร้อยละ 77.2 รองลงมาคือ 3-4 คน ร้อยละ 15.7 และ คนขึ้นไป ร้อยละ 7.1



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความถี่ในการใช้บริการบริษัทลิซซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริษัทลิซซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบัน	ระดับความถี่ในการใช้บริการ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการ	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	10 (14.3)	5 (7.1)	17 (24.3)	11 (15.7)	8 (11.4)	19 (27.1)	70 (100.0)	2.96 (ปานกลาง)
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	4 (5.7)	3 (4.3)	22 (31.4)	10 (14.3)	9 (12.9)	22 (31.4)	70 (100.0)	2.65 (ปานกลาง)
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	6 (8.6)	6 (8.6)	22 (31.4)	15 (21.4)	8 (11.4)	13 (18.6)	70 (100.0)	2.77 (ปานกลาง)
ธนาคารกรุงศรี จำกัด (มหาชน)	11 (15.7)	14 (20.0)	20 (28.6)	7 (10.0)	6 (8.6)	12 (17.1)	70 (100.0)	3.29 (ปานกลาง)
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	4 (5.7)	8 (11.4)	16 (22.9)	6 (8.6)	12 (17.1)	24 (34.3)	70 (100.0)	2.70 (ปานกลาง)
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1 (1.4)	0 (0.0)	14 (20.0)	11 (15.7)	7 (10.0)	37 (52.9)	70 (100.0)	2.30 (น้อย)
ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	0 (0.0)	0 (0.0)	13 (18.6)	5 (7.1)	10 (14.3)	42 (60.0)	70 (100.0)	2.11 (น้อย)
บริษัท พัฒนสินลิซซิ่ง จำกัด	1 (1.4)	0 (0.0)	8 (11.4)	6 (8.6)	12 (17.1)	43 (61.4)	70 (100.0)	1.96 (น้อย)
บริษัท ธนโชคลีสซิ่ง จำกัด	0 (0.0)	1 (1.4)	5 (7.1)	4 (5.7)	7 (10.0)	53 (75.7)	70 (100.0)	2.00 (น้อย)
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีแสง ลิซซิ่ง	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.9)	0 (0.0)	9 (12.9)	59 (84.3)	70 (100.0)	1.36 (น้อยที่สุด)
บริษัท สิ้นปรางค์ลิซซิ่ง	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.9)	2 (2.9)	12 (17.1)	54 (77.1)	70 (100.0)	1.38 (น้อยที่สุด)
บริษัท เอส.พี. จำกัด	1 (1.4)	2 (2.9)	3 (4.3)	4 (5.7)	20 (28.6)	40 (57.1)	70 (100.0)	1.67 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความถี่ในการใช้บริการบริษัทลิสซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

บริษัทลิสซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบัน	ระดับความถี่ในการใช้บริการ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้บริการ	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บริษัท ลิสซิ่งสินเอเชีย จำกัด	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.9)	2 (2.9)	6 (8.6)	60 (85.7)	70 (100.0)	1.60 (น้อยที่สุด)
บริษัท นิมซ์เสิ่ง ลิสซิ่ง จำกัด	1 (1.4)	0 (0.0)	1 (1.4)	1 (1.4)	9 (12.9)	58 (82.9)	70 (100.0)	1.58 (น้อยที่สุด)
บริษัท มิตรสิน ค่วน จำกัด	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.9)	0 (0.0)	5 (7.1)	63 (90.0)	70 (100.0)	1.57 (น้อยที่สุด)
บริษัท วิริยะ ลิสซิ่ง จำกัด	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.4)	3 (4.3)	13 (18.6)	53 (75.7)	70 (100.0)	1.29 (น้อยที่สุด)
บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (2.9)	0 (0.0)	7 (10.0)	61 (87.1)	70 (100.0)	1.44 (น้อยที่สุด)
บริษัท อินทร ลิสซิ่งกรุ๊ป จำกัด	1 (1.4)	1 (1.4)	1 (1.4)	5 (7.1)	8 (11.4)	54 (77.1)	70 (100.0)	1.88 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>								<b>2.03 (น้อย)</b>

หมายเหตุ 1-3 คั่นต่อเดือน = ความถี่ระดับน้อยที่สุด 4-6 คั่นต่อเดือน = ความถี่ระดับน้อย

7-9 คั่นต่อเดือน = ความถี่ระดับปานกลาง 10-12 คั่นต่อเดือน = ความถี่ระดับมาก

13 คั่นขึ้นไป = ความถี่ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการบริษัทลิสซิ่งที่ใช้บริการในปัจจุบันโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.03) โดยมีความถี่ในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารกรุงศรี จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 3.29) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.96) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.77) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.70) ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.65) มีความถี่ในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.30) ธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 2.11) บริษัท ธนโชคลิสซิ่ง จำกัด (ค่าเฉลี่ย 2.00) บริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.96) บริษัท อินทรลิสซิ่งกรุ๊ป จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.88) และ



มีความถี่ในการใช้บริการในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ บริษัท เอส.พี. จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.67) บริษัท ลิสซิ่ง สีนเอเชีย จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.60) บริษัท นิมซีเส็งลิสซิ่ง จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.58) บริษัท มิตรสินด่วน จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.57) บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.44) บริษัท สีนปราณีลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 1.38) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทวีเฮง ลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 1.36) และบริษัท วีริยะลิสซิ่ง จำกัด (ค่าเฉลี่ย 1.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

การทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของเด็ทอื่นที่เคยใช้บริการแนะนำ	51	72.9
บริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์	6	8.6
บริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	3	4.3
บริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	7	10.0
พนักงานบริษัทลิสซิ่งผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ	57	81.4
ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ในการติดต่อด้านสินเชื่อเช่าซื้อ	11	15.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 70 ราย

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากิจกรรมส่วนใหญ่การทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ คือ พนักงานบริษัทลิสซิ่งผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ร้อยละ 81.4 รองลงมา เจ้าของเด็ทอื่นที่เคยใช้บริการแนะนำ ร้อยละ 72.9 ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง ในการติดต่อด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ร้อยละ 15.7 บริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 10.0 บริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ 8.6 และบริษัทลิสซิ่งโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันต่างๆ

เหตุผลหลักที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	4	5.7
ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน	8	11.4
ธนาคารมีความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดี	19	27.1
มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ	13	18.6
ได้รับอนุมัติสินเชื่อวงเงินตามที่ต้องการ	16	22.9
อัตราดอกเบี้ย และยอดจัดเหมาะสมตามที่ต้องการ	10	14.3
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากิจการส่วนใหญ่เหตุผลหลักที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันต่างๆ คือ ธนาคารมีความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดี ร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ ได้รับอนุมัติสินเชื่อวงเงินตามที่ต้องการ ร้อยละ 22.9 มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ ร้อยละ 18.6 อัตราดอกเบี้ย และยอดจัดเหมาะสมตามที่ต้องการ ร้อยละ 14.3 ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน ร้อยละ 11.4 และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ ร้อยละ 5.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ

สถานที่ตั้งของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ตลาดรถยนต์ลานนา	9	12.9
ตลาดรถยนต์ศรีอนันต์	20	28.6
ตลาดรถยนต์อัยฎาธร	17	24.3
ตลาดรถยนต์สนามกีฬา	16	22.8
ตลาดรถยนต์สันกู่เหล็ก	8	11.4
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากิจการส่วนใหญ่สถานที่ตั้งของกิจการ คือ ตลาดรถยนต์ศรีอนันต์ ร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ ตลาดรถยนต์อัยฎาธร ร้อยละ 24.3 ตลาดรถยนต์สนามกีฬา ร้อยละ 22.8 ตลาดรถยนต์ลานนา ร้อยละ 12.9 และ ตลาดรถยนต์สันกู่เหล็ก ร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	17 (24.3)	38 (54.3)	11 (15.7)	0 (0.0)	4 (5.7)	3.91 (มาก)	5
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ	41 (58.6)	25 (35.7)	4 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	1
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ	34 (48.6)	15 (21.4)	21 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19 (มาก)	3
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปเช่น ลูกค้าที่เป็นราชการ / รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น	16 (22.9)	38 (54.3)	12 (17.1)	4 (5.7)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	4
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน	34 (48.6)	21 (30.0)	15 (21.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.17 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่

สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปเช่น ลูกค้าที่เป็นราชการ / รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า คู่แข่งขันด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	6 (8.6)	35 (50.0)	29 (41.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.67 (มาก)	1
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	3 (4.3)	35 (50.0)	24 (34.3)	4 (5.7)	4 (5.7)	3.41 (ปานกลาง)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.54 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด (3.67) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	0 (0.0)	28 (40.0)	31 (44.3)	7 (10.0)	4 (5.7)	3.19 (ปานกลาง)	4
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก	11 (15.7)	14 (20.0)	42 (60.0)	3 (4.3)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	2
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่	32 (45.7)	18 (25.7)	20 (28.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	10 (14.3)	18 (25.7)	34 (48.6)	4 (5.7)	4 (5.7)	3.37 (ปานกลาง)	3
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	7 (10.0)	7 (10.0)	48 (68.6)	4 (5.7)	4 (5.7)	3.13 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)</b>						<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) และเวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือ รถยนต์มือสอง	11 (15.7)	18 (25.7)	30 (42.9)	8 (11.4)	3 (4.3)	3.37 (ปานกลาง)	4
มีพนักงานแนะนำการ ให้บริการถึงสถานที่ ประกอบการ	18 (25.7)	21 (30.0)	27 (38.6)	4 (5.7)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	1
มีการส่งเสริมการขายโดย ให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกของ ลุ้น รางวัล เป็นต้น	7 (10.0)	15 (21.4)	38 (54.3)	7 (10.0)	3 (4.3)	3.23 (ปานกลาง)	5
มีการมอบของขวัญ สมนาคุณแต่ละเทศกาล สำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	25 (35.7)	7 (10.0)	31 (44.3)	7 (10.0)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	2
มีการจัดกิจกรรมเพื่อ ส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ รถยนต์มือสอง เช่น การจัด ตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	7 (10.0)	26 (37.1)	37 (52.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.57 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.53 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าหรือรถยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัด

ตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และมีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	56 (80.0)	10 (14.3)	4 (5.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.74 (มากที่สุด)	1
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	34 (48.6)	32 (45.7)	0 (0.0)	4 (5.7)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	4
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	56 (80.0)	11 (15.7)	3 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.56 (มากที่สุด)	2
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	38 (54.3)	25 (35.7)	7 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	3
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	30 (42.9)	32 (45.7)	8 (11.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	5
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาดทำให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	13 (18.6)	46 (65.7)	11 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.41 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.76) พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	38 (54.3)	15 (21.4)	17 (24.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น	31 (44.3)	22 (31.4)	10 (14.3)	7 (10.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	38 (54.3)	15 (21.4)	17 (24.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	21 (30.0)	28 (40.0)	21 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	17 (24.3)	36 (51.4)	17 (24.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.14 (มาก)</b>	



จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อบ้านโดยรวมนั้น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	14 (20.0)	28 (40.0)	21 (30.0)	3 (4.3)	4 (5.7)	3.64 (มาก)	2
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	14 (20.0)	14 (20.0)	35 (50.0)	3 (4.3)	4 (5.7)	3.44 (ปานกลาง)	4
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	14 (20.0)	18 (25.7)	34 (48.6)	4 (5.7)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	3
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	18 (25.7)	21 (30.0)	31 (44.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.63 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อบ้านโดยรวมนั้น โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยสรุประดับที่มีผลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.17	มาก	2
ด้านราคา	3.54	มาก	5
ด้านการจัดจำหน่าย	3.47	ปานกลาง	7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53	มาก	6
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.41	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	มาก	3
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.63	มาก	4

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.53) และให้ระดับที่มีผลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์  
มือสองจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ความสามารถขายรถต่อเดือนของกิจการ และ รูปแบบของ  
กิจการ ตำแหน่งในกิจการ และจำนวนทุนจดทะเบียน

3.1 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์  
มือสอง

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งในด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์มือสอง	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกัน ออกไป	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนิน  
กิจการค้ารถยนต์มือสอง ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ย  
โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิชชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.68 (มาก)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสองต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือ มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	3.29 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.18 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินงานค้ารถยนต์มือสองต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสองต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับ สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.32 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ ประกอบการ	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ทองเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.09 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ รถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง	3.71 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสองต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีพนักงานนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.76 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.44 (มาก)	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.41 (มาก)	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาด ใ้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.44 (มาก)</b>	<b>4.38 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก



ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น	4.24 (มาก)	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	4.44 (มาก)	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์  
มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำ  
กว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ  
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้า  
ออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการบริการต้องม  
ีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้า  
ต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่  
ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินกิจการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่  
มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือกระบวนการทำสัญญา  
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และ  
ลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการบริการต้องมีความ  
รวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็น  
ต้น (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง		
	ต่ำกว่า 10 ปี	10 ปีขึ้นไป	รวม
	n=34	n=36	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.82 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.62 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.74 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง ต่ำกว่า 10 ปี ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินการค้ารถยนต์มือสอง 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็น

ระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

### 3.2 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อรถยนต์มือสอง	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ	4.55 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ	4.42 (มาก)	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป	4.06 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน	4.42 (มาก)	4.14 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.29 (มาก)</b>	<b>4.06 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และสถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่า

นำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรากอเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรากอเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	3.36 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.21 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.38 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.31 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ย

โดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาเอกสารนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาเอกสารนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.32)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.48 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท้องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือมีพนักงานแนะนำการ



ให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.75 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.76 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.55 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.45 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาด ใ้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.51 (มากที่สุด)</b>	<b>4.32 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานพร้อม

ที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินค้าหรือรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.75) และ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าหรือรถยนต์มือสองที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินค้าหรือรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.24 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น	4.30 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	4.45 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.06 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.07 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) และกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน		
	1-10 คัน	11 คันขึ้นไป	รวม
	n=33	n=37	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)
สถานที่ที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 1-10 คัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนรถที่ขายในร้านต่อเดือน 11 คันขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

**3.3 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อ  
เดือน**

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งในด้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและขอจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตาม ความต้องการ	4.33 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อน ชำระตรงตามความต้องการ	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่ แตกต่างกันออกไปเช่น ลูกค้าที่เป็น ราชการ / รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคง ทางการเงิน	4.67 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.25 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก ให้ระดับที่มีผลต่อ  
การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คัน  
ต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ  
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ

และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท, ค่าคอมมิชชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 1-3 คันต่อเดือน และ 7 คันขึ้นไปต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

รถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูง เช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด  
 จำหน่าย จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้ สะดวก	3.13 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญา นอกสถานที่	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด – ปิดในการให้บริการมีความ เหมาะสม	3.13 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.42 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถ  
 ขายรถได้ 1-3 คันต่อเดือน และ 7 คันขึ้นไปต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อ  
 เช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถ  
 ได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมใน  
 ระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คัน  
 ต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มี  
 การให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถาน  
 ประกอบกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่  
 มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการให้บริการสินเชื่อ



และทำสัญญาณอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาณอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.46) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.07 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.07 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.10 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	3.47 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.29 (ปานกลาง)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มี

ค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 4-6 คันต่อเดือน และ 7 คันขึ้นไปต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.60 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.13 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.60 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.27 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาดทำให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.27 (มาก)</b>	<b>4.54 (มากที่สุด)</b>	<b>4.35 (มาก)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 1-3 คันต่อเดือน และ 7 คันขึ้นไปต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

รถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และพนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ในระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือพนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.72) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ในระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.37) และพนักงานผ่านการอบรมเป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามความสามารถขยารถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความสามารถขยารถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00 (มาก)	4.48 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	4.53 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.13 (มาก)</b>	<b>4.25 (มาก)</b>	<b>4.02 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.41 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) และกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ความสามารถขายรถของกิจการต่อเดือน			
	1-3 คัน	4-6 คัน	7 คันขึ้นไป	รวม
	n=15	n=29	n=26	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.80 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.49 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.47 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.58 (มาก)</b>	<b>3.71 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.42 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 1-3 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 4-6 คันต่อเดือน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.66) และป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่กิจการสามารถขายรถยนต์มือสองได้ 7 คันต่อเดือนขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

3.4 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อ รถยนต์มือสอง	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ	4.55 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกัน ออกไป	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.43 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบกิจการเป็น  
เจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อ  
เช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่  
มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ  
และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ สถาบันมี  
ชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อน  
ชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์มือสอง มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ	3.39 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.44 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้คำแนะนำไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด และและมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	3.17 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก	3.48 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.45 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาณอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาณอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบการและมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	3.79 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.20 (ปานกลาง)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.46 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจกรรมเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจกรรมเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจกรรมเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจกรรมเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ถู่นรางวัล เป็นต้น และมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.74 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.38 (มาก)	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.53 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.44 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาด ให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.40 (มาก)</b>	<b>4.50 (มากที่สุด)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.47 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

(ค่าเฉลี่ย 4.53) และ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.75) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.48 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น และมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา และการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบกิจการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด	รวม
	n=66	n=4	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.61 (มาก)</b>	<b>3.88 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.49 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งรูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ที่รูปแบบกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน และ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.75)



3.5 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการ ผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์มือสอง	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่ เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ	4.54 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกัน ออกไป	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.26 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.50 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งเจ้าของ  
กิจการ และหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ  
สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อ  
การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและ  
ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ มีสถาบันมี

ชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.052) และ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ และ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งอันดับสินเชื่อเช่าซื้อ รถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วนกรรมการ ผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบต,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และ ค่าธรรมเนียม อื่น ๆ	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.51 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งตำแหน่งเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วนกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบกิจการ	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.11 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.45 (ปานกลาง)</b>	<b>3.57 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.52 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งใน  
กิจการเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ย  
โดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วนกรรมการ  
ผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ย  
โดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อ  
การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำ  
สัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย  
3.48) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/  
หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับ  
แรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ มีสถานที่จอด  
รถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบการ และมีสาขา  
หลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.43)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการ ผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับ สินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.37 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ ประกอบการ	3.79 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ทองเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.76 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ รถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.40 (ปานกลาง)</b>	<b>3.53 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.53 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วนกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินค้าเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญ

เช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.29)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการ ผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.73 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.51 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.30 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาด ให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.39 (มาก)</b>	<b>4.57 (มากที่สุด)</b>	<b>4.41 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.54 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วนกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.86) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.57)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการ ผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตาม เวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติ ภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้า ออนไลน์	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และ ถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.15 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.55 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วนกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	รวม
	n=63	n=7	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.40 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.57 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.60 (มาก)</b>	<b>3.86 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.56 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วนกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีความสะอาดและเป็น

ระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเป็นหุ้นส่วน กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

3.6 ข้อมูลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อธุรกิจรถยนต์มือสองในอำเภอเมือง  
เชียงใหม่ในการ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งในด้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)
การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัด ไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตาม ความต้องการ	4.42 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการ ผ่อนชำระตรงตามความต้องการ	4.42 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	3.71 (มาก)	4.19 (มาก)
สถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่ แตกต่างกันออกไป	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)
สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคง ทางการเงิน	4.37 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>4.18 (มาก)</b>	<b>4.29 (มาก)</b>	<b>4.28 (มาก)</b>	<b>3.92 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.57 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก

คือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และสถาบันมีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ สถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือการอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และ ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าคู่แข่งด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสถาบันมีชื่อเสียง และมีความมั่นคงทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านราคา	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
มีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.58 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตรดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสถาบันให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท,ค่าคอมมิสชั่น) ในอัตราที่สูงเช่น 8% ของอัตราดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีค่าธรรมเนียมในการบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอน ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียม อื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด  
 จำหน่าย จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านการจัดจำหน่าย	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบ กิจการ	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้ สะดวก	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญา นอกสถานที่	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการมีความ เหมาะสม	3.05 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.48 (ปานกลาง)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>	<b>3.25 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.59 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท 5,000,001- 10,000,000 บาท และ 10,000,000 บาท  
 ขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปาน  
 กลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้  
 ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปีจ้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 -  
 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก



คือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ มีสาขาหลายแห่งสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.35) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยให้ค่าน้ำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ลุ้นรางวัล เป็นต้น	3.16 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น	3.37 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.48 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.60 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท 5,000,001- 10,000,000 บาท และ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ มีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการมอบของขวัญสมนาคุณแต่ละเทศกาลสำคัญเช่น วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ มีพนักงานแนะนำการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับรถยนต์มือสอง เช่น การจัดตลาดนัดรถยนต์มือสอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.29)

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,0001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.68 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี	4.37 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.84 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.12 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา	4.47 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพ และมีการแต่งกายที่สะอาดทำให้เห็นภาพลักษณ์ขององค์กร	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	4.41 (มาก)

จากตารางที่ 4.61 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท 5,000,0001- 10,000,000 บาท และ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.68) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.73) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001 - 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ พนักงานพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.42) และพนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสองเพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ พนักงานผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.21 (มาก)	4.45 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.30 (มาก)
การบริการต้องมีความรวดเร็ว และ ถูกต้องตามเวลาความต้องการของ ลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ ลูกค้าต้องการเป็นต้น	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอย เช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)	4.17 (มาก)	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้ มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการอยู่ตลอดเวลา	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 4.62 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ การบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความ

ต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น และมีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการบริการต้องมีความรวดเร็ว และถูกต้องตามเวลาความต้องการของลูกค้า เช่น มีการอนุมัติภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการเป็นต้น และมีการทำงานอย่างเป็นระบบภายใต้มาตรฐาน และถูกต้องอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดเวลาการรอคอยเช่น การเช็คประวัติลูกค้าออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ				
	1,000,000 - 2,000,000 บาท	2,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	n=19	n=22	n=12	n=17	N=70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	3.42 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.63 (มาก)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.78 (มาก)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.63 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกจำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 1,000,000 - 2,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.63) และป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 2,000,001 -5,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อน



ภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,0001- 10,000,000 บาท ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ภายในสถาบันมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) และสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการ 10,000,000 บาทขึ้นไป ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.24)

#### 4.4 ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง

- 1) ปัญหาด้านการจัดไม่เป็นไปตามที่เจ้าของกิจการต้องการ (13 ราย)
- 2) มีการใช้เวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า (6 ราย)
- 3) อัตราดอกเบี้ยไม่เป็นไปตามที่ต้องการ (4 ราย)
- 4) พนักงานควรสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา (3 ราย)
- 5) สถาบันให้ยอดสินเชื่อตามประวัติลูกค้าเป็นหลัก โดยไม่ได้ดูรายได้ลูกค้า ปัจจุบัน
- 6) พนักงานผู้ให้บริการควรคัดแปลงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันต่อเหตุการณ์
- 7) ระบบการโอนเงินเข้าบัญชีล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved