บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ใช้แบบสอบถาม สอบถามจากกลุ่มประชากร คือลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แห่งละ 60 ชุด รวมทั้งสิ้น 300 ชุด และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้รถยนต์และสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 10)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หรือคุณสมบัติของผู้ที่ใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ทัศนคติ สติปัญญาหรือความรู้ความเข้าใจในทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (ตารางที่ 11 ถึง ตารางที่ 22)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 23 ถึง ตารางที่ 58)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์ ประกอบไปด้วย วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้บริการ ยี่ห้อรถยนต์ที่คาดว่าจะซื้อ เป็นต้น (ตารางที่ 59 ถึง ตารางที่ 65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	56.3
หญิง	131	43.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	1	0.3
21-30 ปี	142	47.3
31-40 ปี	105	35.0
41-50 ปี	44	14.7
51 ปีขึ้นไป	8	2.7
– รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.7 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.7 และไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	34	11.3
ม.6 หรือเทียบเท่า	40	13.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	62	20.7
ปริญญาตรี	151	50.3
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.7 ระดับม.6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับต่ำกว่าม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 11.3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	52	17.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	84	28.0
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	148	49.3
นักเรียนนักศึกษา	5	1.7
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	11	3.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.3 พ่อบ้าน / แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และนักเรียน / นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	82	27.3
10,001-20,000 บาท	115	38.3
20,001-30,000 บาท	54	18.0
30,001-40,000 บาท	34	11.3
40,001-50,000 บาท	8	2.8
50,001 บาทขึ้นไป	7	2.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001-20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 40,001-50,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 2.7 และ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุหลักในการซื้อรถยนต์

สาเหตุหลักในการซื้อรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ส่วนตัว	207	69.0
ใช้ในธุรกิจ/ค้าขาย	86	28.7
ใช้รับจ้างทั่วไป	7	2.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ซื้อรถยนต์เพื่อใช้ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา ใช้ในธุรกิจ / ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 28.7 และใช้รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	161	53.7
ไม่เคยใช้บริการ	139	46.3
– รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 53.7 ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ

บริษัทสินเชื่อที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บมจ.เงินทุนธนชาติ	49	30.4
บมจ.เงินทุนทิสโก้	32	19.9
บจก.สแตนดาร์สชาเตอร์ (ประเทศไทย)	19	11.8
บมจ.เงินทุนสินอุตสาหกรรม	2	1.2
บมจ.เอไอจี ไฟแนนซ์	18	11.2
บจก.โตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย)	36	22.4
บจก.ไทยออโต้เซลส์	13	8.1
บจก. จีอี แคปปิตอล	9	5.6
บมจ. เงินทุนเกียรตินาคิน	6	3.7
บจก. ไพรมัส ลิสซิ่ง	2	1.2
บจก. ซิตี้ ลิสซิ่ง	1	0.5

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 161 คน

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อกับบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา บริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด คิดเป็นร้อยละ 22.4 บริษัทเงินทุนทิสโก้ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 19.9 บริษัท สแตนดาร์สชาเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด คิดเป็นร้อยละ 11.8 บริษัท เอไอจี ไฟแนนซ์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 11.2 บริษัทไทยออโต้เซลส์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 8.1 บริษัท จีอี แคปปิตอล จำกัด คิดเป็นร้อยละ 5.6 บริษัทเงินทุนเกียรตินาคิน คิดเป็นร้อยละ 3.7 บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) และบริษัทไพรมัส ลิสซิ่ง จำกัด คิดเป็นร้อยละ 1.2 และบริษัทซิตี้ลิสซิ่ง คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริษัทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผู้มีอิทธิพลในการเลือกบริษัทสินเชื่อรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	70	43.5
คนในครอบครัว	51	31.6
เพื่อน	3	1.9
พนักงานขาย	29	18.0
การโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ	8	5.0
รวม	161	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ตนเองมีอิทธิพลในการเลือกบริษัทสินเชื่อรถยนต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 31.6 พนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 18.0 การโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.0 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
โตโยต้า	106	35.3
ฮอนด้า	60	20.0
อีซูซุ	86	28.6
นิสสัน	32	10.7
มิตซูบิชิ	11	3.6
มาสด้า	10	3.3
บีเอ็มดับบลิว	6	2.0
เบนซ์	3	1.0
ฮุนได	2	0.6
เกียร์	1	0.3
เปอร์โย	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน
ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีรถยนต์ถึง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้รถโตโยต้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 อีซูซุ คิดเป็นร้อยละ 28.6 ฮอนด้า คิดเป็นร้อยละ 20.0 นิสสัน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ไม่มีรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 มิตซูบิชิ คิดเป็นร้อยละ 3.6 มาสด้า คิดเป็นร้อยละ 3.3 บีเอ็มดับบลิว คิดเป็นร้อยละ 2.0 เบนซ์ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ฮุนได คิดเป็นร้อยละ 0.6 เกียร์และเปอร์โย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา

สินเชื่อเช่าซื้อมีการคิดดอกเบี้ยคงที่ตลอดอายุสัญญา	จำนวน	ร้อยละ
รู้	201	67.0
ไม่แน่ใจ	80	26.7
ไม่รู้	19	6.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 26.7 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านการเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์

การเช่าซื้อรถยนต์ต้องมีการทำประกันภัยรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
รู้	247	82.3
ไม่แน่ใจ	46	15.3
ไม่รู้	7	2.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าการเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 82.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 15.3 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านราคารถยนต์หักเงินดาวน์เท่ากับยอดกู้

ราคารถยนต์หักเงินดาวน์เท่ากับยอดกู้	จำนวน	ร้อยละ
รู้	187	62.3
ไม่แน่ใจ	84	28.0
ไม่รู้	29	9.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าราคารถยนต์หักเงินดาวน์เท่ากับยอดกู้ คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และไม่รู้ คิดเป็น ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านวิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี+ยอดกู้)] / จำนวนงวด

วิธีการคิดค่างวดคือ[(ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี+ยอดกู้)] / จำนวนงวด	จำนวน	ร้อยละ
รู้	151	50.3
ไม่แน่ใจ	96	32.0
ไม่รู้	53	17.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้วิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี+ยอดกู้)] / จำนวนงวด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านเล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ

เล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ	จำนวน	ร้อยละ
รู้	227	75.7
ไม่แน่ใจ	53	17.7
ไม่รู้	20	6.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าเล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 17.7 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านหากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี

หากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
รู้	125	41.6
ไม่แน่ใจ	107	35.7
ไม่รู้	68	22.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้ว่าหากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 35.7 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ

ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
รู้	168	56.0
ไม่แน่ใจ	105	35.0
ไม่รู้	27	9.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 35.0 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านท่านเป็นเพียงผู้ครอบครอง ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในรถยนต์

ท่านเป็นเพียงผู้ครอบครอง ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็น – ผู้ถือกรรมสิทธิ์ในรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
รู้	230	76.7
ไม่แน่ใจ	55	18.3
ไม่รู้	15	5.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าตนเองเป็นเพียงผู้ครอบครอง ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ในรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 18.3 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านบริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน

บริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หาก ผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน	จำนวน	ร้อยละ
รู้	175	58.3
ไม่แน่ใจ	89	29.7
ไม่รู้	36	12.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รู้ว่าบริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 29.7 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านหากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10

หากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10	จำนวน	ร้อยละ
รู้	113	37.7
ไม่แน่ใจ	97	32.3
ไม่รู้	90	30.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้ว่าหากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 32.3 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา

ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา	จำนวน	ร้อยละ
รู้	148	49.3
ไม่แน่ใจ	93	31.0
ไม่รู้	59	19.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้ว่าผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 31.0 และไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข่าวที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ข่าวการประกาศใช้แผนแม่บท	จำนวน	ร้อยละ
รู้	77	25.7
ไม่รู้	223	74.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่รู้ข่าวที่ธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 74.3 และรู้ คิดเป็นร้อยละ 25.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคาเป็นหลัก	68 (22.7)	180 (60.0)	31 (10.3)	17 (5.7)	4 (1.3)	3.97	เห็นด้วย	2
จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ	67 (22.30	151 (50.3)	48 (16.0)	28 (9.3)	6 (2.0)	3.82	เห็นด้วย	5
ต้องชำระเป็นรายเดือนๆละเท่าๆ กัน	71 (23.7)	170 (56.7)	34 (11.3)	25 (8.3)	0 (0.0)	3.96	เห็นด้วย	3
เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดสัญญา	78 (26.0)	137 (45.7)	54 (18.0)	27 (9.0)	4 (1.3)	3.86	เห็นด้วย	4
หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์	78 (26.0)	168 (56.0)	36 (12.0)	16 (5.3)	2 (0.7)	4.01	เห็นด้วย	1
การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้	59 (19.7)	106 (35.3)	61 (20.3)	62 (20.7)	12 (4.0)	3.46	ค่อนข้างเห็นด้วย	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่องหลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.01 วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคารถยนต์เป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ต้องชำระเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.86 จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และการต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น	116 (38.7)	133 (44.3)	40 (13.3)	10 (3.3)	1 (0.3)	4.18	เห็นด้วย	2
ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้	139 (46.3)	122 (40.7)	33 (11.0)	4 (1.3)	2 (0.7)	4.31	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.25	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่อง ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ

ด้านช่องทางให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต	99 (33.0)	144 (48.0)	44 (14.7)	13 (4.3)	0 (0.0)	4.10	เห็นด้วย	3
การทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	92 (30.7)	145 (48.3)	55 (18.3)	7 (2.3)	1 (0.3)	4.07	เห็นด้วย	4
อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก	102 (40.3	170 (56.7)	25 (8.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.24	เห็นด้วย	2
สาขามีมาก	121 (40.3)	141 (47.0)	33 (11.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.26	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านช่องทางให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่อง สาขามีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.24 การติดต่อทางโทรศัพท์ / อินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.10 และการทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	84 (28.0)	165 (55.0)	47 (15.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.10	เห็นด้วย	2
การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน	75 (25.0)	160 (53.3)	59 (19.7)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.01	เห็นด้วย	3
เอกสาร เช่น แผ่นพับ	74 (24.7)	158 (52.7)	55 (18.3)	13 (4.3)	0 (0.0)	3.98	เห็นด้วย	4
การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ	119 (39.7)	127 (42.3)	51 (17.0)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.21	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่อง การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.21 การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.10 การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 และเอกสาร เช่น แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ

ด้านพนักงานให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี.	151 (50.3)	107 (35.7)	40 (13.3)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.36	เห็นด้วย	3
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี	150 (50.0)	101 (33.7)	42 (14.0)	6 (2.0)	1 (0.3)	4.31	เห็นด้วย	4
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	154 (51.3)	116 (38.7)	25 (8.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.40	เห็นด้วย	1
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	153 (51.0)	108 (36.0)	35 (11.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.37	เห็นด้วย	2
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	140 (46.7)	108 (36.0)	43 (14.3)	9 (3.0)	0 (0.0)	4.26	เห็นด้วย	5
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	139 (46.3)	107 (35.7)	48 (16.0)	3 (1.0)	3 (1.0)	4.25	เห็นด้วย	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.27	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 4.37 พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 4.36 พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ย 4.31 พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.26 และจำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน	121 (40.3)	124 (41.3)	53 (17.7)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.21	เห็นด้วย	5
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	134 (44.7)	118 (39.3)	35 (11.7)	13 (4.3)	0 (0.0)	4.24	เห็นด้วย	4
ความสะอาดภายในสำนักงาน	127 (42.3)	135 (45.0)	34 (11.3)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.28	เห็นด้วย	1
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	125 (41.7)	132 (44.0)	41 (13.7)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.27	เห็นด้วย	2
มีที่นั่งรอเพียงพอ	125 (41.7)	132 (44.0)	36 (12.0)	7 (2.3)	0 (0.0)	4.25	เห็นด้วย	3
มีที่จอดรถเพียงพอ	136 (45.3)	118 (39.3)	40 (13.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.28	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.26	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่อง ความสะอาดภายในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีที่นั่งรอเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 และการจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	115 (38.3)	150 (50.0)	33 (11.0)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.26	เห็นด้วย	4
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ	114 (38.0)	145 (48.3)	34 (11.3)	7 (2.3)	0 (0.0)	4.22	เห็นด้วย	6
ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ	126 (42.0)	127 (42.3)	44 (14.7)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.25	เห็นด้วย	5
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	123 (41.0)	139 (46.3)	33 (11.0)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.27	เห็นด้วย	3
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	121 (40.3)	144 (48.0)	33 (11.0)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.28	เห็นด้วย	2
ได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	117 (39.0)	152 (50.7)	31 (10.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.29	เห็นด้วย	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.26	เห็นด้วย	

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในเรื่องได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.29 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และเอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงสรุปการจัดอันดับการแปลผลและค่าเฉลี่ยรวมด้านความคิดเห็นต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.85	เห็นด้วย	6
ด้านราคา	4.25	เห็นด้วย	3
ด้านช่องทางให้บริการ	4.17	เห็นด้วย	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.08	เห็นด้วย	5
ด้านพนักงานให้บริการ	4.27	เห็นด้วย	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.26	เห็นด้วย	2
ด้านกระบวนการ	4.26	เห็นด้วย	2

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.27 รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 4.26 และด้านราคา ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) จำแนกตามเพศ

ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคารถยนต์เป็นหลัก	3.88 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย
จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ	3.77 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย
ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน	3.89 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย
เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมค่าเบี้ยปรับล่าช้า แล้วถือว่าสิ้นสุดการเช่าซื้อ	3.74 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย
หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์	3.92 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.47 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ยกเว้นเรื่องการต้องหาผู้มาค้ำประกันการกู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย ยกเว้นเรื่องการต้องหาผู้มาค้ำประกันการกู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ

ราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น	4.12 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย
ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้	4.32 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ จำแนกตามเพศ

ช่องทางให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การติดต่อทางโทรศัพท์ / อินเตอร์เน็ต	4.11 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.05 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย
อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก	4.24 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
สาขามีมาก	4.24 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

การส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.02 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน	3.98 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
เอกสาร เช่น แผ่นพับ	4.01 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย
การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.18 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามเพศ

พนักงานให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.33 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี	4.25 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	4.33 เห็นด้วย	4.49 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.31 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.21 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	4.18 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน	4.16 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.23 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
ความสะอาดภายในสำนักงาน	4.26 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	4.21 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
มีที่นั่งรอเพียงพอ	4.20 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.23 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

กระบวนการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	4.22 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ	4.13 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ	4.18 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	4.16 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	4.20 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์ / จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.26 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) จำแนกตามอาชีพ

ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	
วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคารถยนต์เป็นหลัก	4.25 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.99 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย
จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ	3.81 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.20 ค่อนข้างเห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย
ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือน ๆ ละ เท่า ๆ กัน	3.94 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย
เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมค่าเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดการ เช่าซื้อ	3.94 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย
หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์	3.87 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้	3.65 เห็นด้วย	3.26 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.20 ค่อนข้างเห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องการต้องหาผู้มาค้ำประกันการกู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ และการต้องหาผู้มาค้ำประกันการกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ราคา	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น	4.42 เห็นด้วย	3.95 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.09 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย
ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.14 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.55 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.31 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.48 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่นอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยในเรื่องไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และปัจจัยย่อยเรื่องไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้อยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ช่องทางให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต	4.29 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.04 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	3.40 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย
อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก	4.31 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	3.20 ค่อนข้างเห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
สาขามีมาก	4.42 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	3.45 ค่อนข้างเห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต และเรื่องสาขามีมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

การส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.25 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.45 ค่อนข้างเห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน	4.15 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
เอกสาร เช่น แผ่นพับ	4.04 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย
การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.19 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยเรื่องการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และ การแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

พนักงานให้บริการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.35 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี	4.37 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	4.44 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.43 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.40 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.29 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	4.27 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน	4.33 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.31 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
ความสะอาดภายในสำนักงาน	4.33 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	4.42 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
มีที่นั่งรอเพียงพอ	4.37 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	3.40 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.27 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ, ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย , พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

กระบวนการ	อาชีพ					ค่าเฉลี่ยรวม
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้านแม่บ้าน	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	4.31 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ	4.31 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ	4.38 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	4.40 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	4.42 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.38 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคารถยนต์เป็นหลัก	3.87 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย
จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ	3.68 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย
ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน	3.89 เห็นด้วย	3.95 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย
เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมค่าเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดการเช่าซื้อ	3.73 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย
หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์	3.88 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้	3.23 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.59 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.20 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการต้องหาผู้ที่ต้องมาค้ำประกันการกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ราคา	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น	4.11 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย
ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้	4.26 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ช่องทางให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000บาท	40,001 บาท ขึ้นไป	
การติดต่อทางโทรศัพท์/ อินเตอร์เน็ต	3.94 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.02 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย
อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก	4.18 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
สาขามีมาก	4.18 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.34 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
การประชา สัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	3.95 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน	3.88 เห็นด้วย	3.99 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
เอกสาร เช่น แผ่นพับ	3.84 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย
การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.13 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องการชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พนักงานให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.32 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.36 เห็นด้วย
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี	4.26 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.29 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.31 เห็นด้วย
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	4.38 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.54 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.44 เห็นด้วย	4.67 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.40 เห็นด้วย
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.17 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.46 เห็นด้วย	4.56 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.47 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.16 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	4.11 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.42 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.51 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.33 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ พนักงานให้ บริการรวด เร็วแลถูกต้อง และจำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
การจัด บรรยากาศ ภายในสำนักงาน	4.04 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.15 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.67 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.24 เห็นด้วย
ความสะอาดภายในสำนักงาน	4.18 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.28 เห็นด้วย
การจัดสถาน ที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	4.13 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.27 เห็นด้วย
มีที่นั่งรอเพียงพอ	4.28 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.30 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.43 เห็นด้วย	4.52 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.30 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอ และมีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

กระบวนการ	รายได้ต่อเดือน					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000บาท	40,001 บาทขึ้นไป	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	4.26 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ	4.15 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.47 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ	4.26 เห็นด้วย	4.16 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.25 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	4.32 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	4.20 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.53 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.28 เห็นด้วย
ได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.17 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.39 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49
รายได้ 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ผนวกเป็น 40,001 บาทขึ้นไป

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อและ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ และความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับราคารถยนต์เป็นหลัก	3.90 เห็นด้วย	4.05 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย
จำนวนเงินดาวน์มีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ	3.88 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย
ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือน ๆ ละ เท่า ๆ กัน	4.09 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย
เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมค่าเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดการ เช่าซื้อ	3.93 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย
หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์	4.08 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
การต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้	3.61 เห็นด้วย	3.28 ค่อนข้างเห็นด้วย	3.46 ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 เห็นด้วย	3.77 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นเรื่องการต้องหาผู้มาค้ำประกันการกู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ราคา	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น	4.20 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย
ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้	4.34 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคย และไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านช่องทางให้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ช่องทางให้บริการ	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต	4.15 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.11 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย
อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก	4.22 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
สาขามีมาก	4.29 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคย และไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

การส่งเสริมการตลาด	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4.11 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน	4.02 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย
เอกสาร เช่น แผ่นพับ	4.02 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย
การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ	4.24 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคย และไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านพนักงานให้บริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

พนักงานให้บริการ	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.30 เห็นด้วย	4.42 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี	4.27 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	4.31 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.40 เห็นด้วย
พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้	4.33 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.21 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
จำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	4.23 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 เห็นด้วย	4.38 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ลักษณะทางกายภาพ	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
การจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน	4.12 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.18 เห็นด้วย	4.32 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย
ความสะอาดภายในสำนักงาน	4.15 เห็นด้วย	4.44 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ	4.23 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
มีที่นั่งรอเพียงพอ	4.23 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
มีที่จอดรถเพียงพอ	4.26 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

กระบวนการ	การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์		ค่าเฉลี่ยรวม
	เคย	ไม่เคย	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	4.23 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ	4.22 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ	4.21 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	4.24 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	4.27 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย
ได้รับความสะดวกในการชำระเงินโดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้าหรือจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	4.24 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย

หมายเหตุ เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4.50-5.00 เห็นด้วย 3.50-4.49 ค่อนข้างเห็นด้วย 2.50-3.49 ไม่เห็นด้วย 1.50-2.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.00-1.49

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความคิดเห็นโดยรวมในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยปัจจัยย่อยทุกปัจจัยอยู่ในระดับเห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการหาข้อมูลด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อโดยละเอียดก่อนใช้บริการ

มีการหาข้อมูลด้านสินเชื่อก่อนใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่ มีการหาข้อมูลโดยละเอียด	74	24.7
มีการหาข้อมูลบ้าง	172	57.3
ไม่มีการหาข้อมูลเลย	54	18.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อโดยละเอียดก่อนใช้บริการบ้าง คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีการหาข้อมูลโดยละเอียด คิดเป็นร้อยละ 24.7 และไม่มีการหาข้อมูลเลย คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ว่าหากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จะใช้หรือไม่

จะใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ –	271	90.3
ไม่ใช้	29	9.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์หากสามารถให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ได้ คิดเป็นร้อยละ 90.3 และไม่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 9.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงเหตุผลที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

เหตุผลที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการมาใช้บริการ	184	67.9
เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว	114	42.1
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	159	58.7
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทสินเชื่อรถยนต์	140	51.6
การให้บริการของพนักงานดี	72	26.6
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	149	55.0
ธนาคารมีความชำนาญด้านสินเชื่อดี	4	1.5
คิดว่าดอกเบี้ยจะลดลงเรื่อย ๆ เหมือนผ่อนบ้าน	2	0.6

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 271 คน ที่คาดว่าจะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์จากธนาคารพาณิชย์ คือ ความสะดวกในการมาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 58.7 มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 55.0 อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทสินเชื่อรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 51.6 เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็น 42.1 การให้บริการของพนักงานดี คิดเป็นร้อยละ 26.6 ธนาคารมีความชำนาญด้านสินเชื่อดี ร้อยละ 1.5 และคิดว่าดอกเบี้ยจะลดลงเรื่อย ๆ เหมือนผ่อนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้

จำนวนวงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 200,000 บาท	18	6.6
200,001-400,000 บาท	88	32.5
400,001-600,000 บาท	114	42.1
600,001-800,000 บาท	29	10.7
800,001-1,000,000 บาท	12	4.4
1,000,001 บาทขึ้นไป	10	3.7

หมายเหตุ จากผู้ตอบจำนวน 271 คน ที่คาดว่าจะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะใช้วงเงินสินเชื่อระหว่าง 400,001-600,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมา 200,001-400,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.5 600,001-800,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.7 ไม่เกิน 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.6 800,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.4 และ 1,000,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้

ระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	6	2.2
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี	20	7.4
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	55	20.3
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี	115	42.4
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	75	27.7

หมายเหตุ จากผู้ตอบจำนวน 271 คน ที่คาดว่าจะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะใช้ระยะเวลาเช่าซื้อมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มากที่สุด คิดเป็น 42.4 รองลงมา ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.7 มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงยี่ห้อรถยนต์ที่คาดว่าจะซื้อ

ยี่ห้อรถยนต์ที่คาดว่าจะซื้อ	จำนวน	ร้อยละ
โตโยต้า	95	31.7
ฮอนด้า	101	33.7
อีซูซุ	58	19.3
นิสสัน	18	6.0
มิตซูบิชิ	8	2.7
เบนซ์	7	2.3
มาสด้า	6	2.0
บีเอ็มดับบลิว	4	1.3
ฟอร์ด	2	0.7
เชฟโรเล็ต	1	0.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะซื้อรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา โตโยต้า คิดเป็นร้อยละ 31.7 อีซูซุ คิดเป็นร้อยละ 19.3 นิสสัน คิดเป็น ร้อยละ 6.0 เบนซ์ คิดเป็นร้อยละ 2.3 มาสด้า คิดเป็นร้อยละ 2.0 บีเอ็มดับบลิว คิดเป็น ร้อยละ 1.3 ฟอร์ด คิดเป็นร้อยละ 0.7 และเชฟโรเล็ต คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	134	44.7
อาจจะแนะนำ	141	47.0
ยังไม่ตัดสินใจ	21	7.0
อาจจะไม่แนะนำ	3	1.0
ไม่แนะนำแน่นอน	1	0.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม อาจจะแนะนำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 44.7 ยังไม่ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาจจะไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 1.0 และไม่แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าบริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อควรจะเสนออัตราดอกเบี้ยต่ำและลดลงเรื่อย ๆ รองลงมา ต้องการให้มีเงื่อนไขดาวน์ต่ำผ่อนนานเหมือนกับผ่อนบ้าน และอยากได้ข้อมูลและบริการอย่างสม่ำเสมอจากบริษัทที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved