

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ตำแหน่งในกิจการ ประเภทของกิจการ จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน ยอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ ระยะเวลารู้จักธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ธนาคารอื่นที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นอกเหนือจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) และตามแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 13-19)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ตำแหน่งในกิจการ และประเภทกิจการ (ตารางที่ 20-41)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	86.05
หญิง	18	13.95
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 86.05 รองลงมาคือเพศหญิง ร้อยละ 13.95

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	10	7.75
30-39 ปี	63	48.84
40-49 ปี	37	28.68
50-59 ปี	17	13.18
60 ปีขึ้นไป	2	1.55
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด ร้อยละ 48.84 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 28.68 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 13.18 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 7.75 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
1-5 ปี	52	40.31
6-10 ปี	44	34.11
มากกว่า 10 ปี	33	25.58
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากที่สุด คือ 1-5 ปี ร้อยละ 40.31 รองลงมาคือ 6-10 ปี ร้อยละ 34.11 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 25.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	96	74.42
หุ้นส่วน	27	20.93
กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	6	4.65
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการเป็น เจ้าของกิจการ ร้อยละ 74.42 รองลงมาคือ หุ้นส่วน ร้อยละ 20.93 และกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	96	74.42
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	29	22.48
บริษัทจำกัด	4	3.11
อื่นๆ	0	0.00
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทของกิจการ เป็นเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 74.42 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 22.48 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน

จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-5 คัน	17	13.18
6-10 คัน	59	45.74
11-15 คัน	31	24.03
16-20 คัน	8	6.20
21 คันขึ้นไป	14	10.85
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 6-10 คัน ร้อยละ 45.74 รองลงมาคือ 11-15 คัน ร้อยละ 24.03 จำนวน 1-5 คัน ร้อยละ 13.18 จำนวน 21 คันขึ้นไป ร้อยละ 10.85 และจำนวน 16-20 คัน ร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายรถยนต์มือสอง โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ โดยประมาณ

ยอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ โดยประมาณ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 คัน	29	22.48
4-6 คัน	45	34.88
7-9 คัน	28	21.71
10-12 คัน	21	16.28
13 คันขึ้นไป	6	4.65
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมียอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการโดยประมาณมากที่สุด คือ 4-6 คัน ร้อยละ 34.88 รองลงมาคือ 1-3 คัน ร้อยละ 22.48 จำนวน 7-9 คัน ร้อยละ 21.71 จำนวน 10-12 คัน ร้อยละ 16.28 และจำนวน 13 คันขึ้นไป ร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่รู้จักธนาคาร
 ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาที่รู้จักธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
1-2 ปี	22	17.05
3-4 ปี	73	56.59
4-5 ปี	24	18.60
มากกว่า 6 ปี	10	7.75
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่รู้จักธนาคารธนชาติ
 จำกัด (มหาชน) คือ 3-4 ปี ร้อยละ 56.59 รองลงมาคือ 4-5 ปี ร้อยละ 18.60 ระยะเวลา 1-2 ปี ร้อยละ
 17.05 และมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 7.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อ
 รถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
1-2 ปี	44	33.11
3-4 ปี	58	44.96
5-6 ปี	22	17.05
มากกว่า 6 ปี	5	3.88
รวม	129	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของ
 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ 3-4 ปี ร้อยละ 44.96 รองลงมาคือ 1-2 ปี ร้อยละ
 33.11 ระยะเวลา 5-6 ปี ร้อยละ 17.05 และมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ

เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	14	10.85
ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ	20	15.50
ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง	17	13.18
มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ	19	14.73
ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ	19	14.73
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	12	9.30
อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม	22	17.05
อื่นๆ	6	4.65
รวม	129	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประสานงานรวดเร็ว (1 คน) มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อบริการทั่วถึง (1 คน) บริการรวดเร็ว (3 คน) อัตราดอกเบี้ยของธนาคารชนชาติ ต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ (1 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ มากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ร้อยละ 17.05 รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากลูกค้าธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ ร้อยละ 15.50 มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ และได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ ร้อยละ 14.73 เท่ากัน ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 10.85 ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 9.30 และอื่นๆ ร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารอื่นที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นอกเหนือจากธนาคารธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารอื่นที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นอกเหนือจาก ธนาคารธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	100	77.52
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	58	44.96
บริษัทไทยพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)	42	32.56
บริษัทจีอี แคปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน)	80	62.02
บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)	15	11.63
บริษัทเงินทุนเอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	26	20.16
บริษัททวีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)	4	3.10
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ จำกัด (มหาชน)	0	0.00
ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด (มหาชน)	0	0.00
ธนาคารยูโอบีรีตนสิน จำกัด (มหาชน)	1	0.78
สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, ควิกแคช	2	1.55
บริษัท นีมซีเส็งลีสซิ่ง จำกัด	25	19.38
อื่นๆ	23	17.83

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 129 ราย

อื่นๆ ได้แก่ บริษัทวิริยะลีสซิ่ง จำกัด (3 คน) บริษัทอินทลีสซิ่ง จำกัด (10 คน) บริษัทลิ้มชานยนต์ จำกัด (1 คน) บริษัทมิตรเออีอาร์ จำกัด (1 คน) บริษัทพัฒนสินลีสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด (6 คน) บริษัทธนโชคลีสซิ่ง จำกัด (2 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามธนาคารอื่นที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นอกเหนือจากธนาคารธนาคาร ธาณชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 77.52 รองลงมาคือ บริษัทจีอี แคปิตอล ออโต้ลีส จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 62.02 ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 44.96 บริษัทไทยพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 32.56 บริษัทเงินทุนเอไอจีไฟแนนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 20.16 บริษัท นีมซีเส็งลีสซิ่ง จำกัด ร้อยละ 19.38 อื่นๆ ร้อยละ 17.83 บริษัทเงินทุนสินอุตสาหกรรม จำกัด

(มหาชน) ร้อยละ 11.63 บริษัททวีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 3.10 สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, คิวเคส ร้อยละ 1.55 ธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบ บริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ	39	30.23
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์	19	14.73
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	11	8.53
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	11	8.53
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านธนาคาร	30	23.26
ทราบจากพนักงานธนาคาร	93	72.09
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	49	37.98
อื่นๆ	3	2.33

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 129 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เพื่อนแนะนำ (1 คน) จากพนักงานของบริษัท (2 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) คือ ทราบจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 72.09 รองลงมา คือ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 37.98 ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ ร้อยละ 30.23 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านธนาคาร ร้อยละ 23.26 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ 14.73 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 8.53 เท่ากัน และอื่นๆ ร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	15 (10.63)	69 (59.49)	45 (34.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	3
เป็นธนาคารที่ให้อ่างเงินกู้สูง	22 (17.05)	62 (48.06)	45 (34.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	2
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ	46 (35.66)	58 (45.96)	21 (16.28)	0 (0.00)	4 (3.10)	4.10 (มาก)	1
เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car)	10 (7.75)	61 (47.29)	46 (35.16)	7 (5.43)	5 (3.88)	3.50 (มาก)	4
เป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15 (11.63)	41 (31.78)	45 (34.88)	13 (10.08)	15 (11.63)	3.22 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือเป็นธนาคารที่ให้อ่างเงินกู้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.82) เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และเป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด	40 (31.01)	61 (47.29)	28 (21.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	1
มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ	16 (12.40)	65 (50.39)	28 (21.71)	8 (6.20)	12 (9.30)	3.50 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้ สถานประกอบการติดต่อ สะดวก	28 (21.71)	43 (33.33)	49 (37.98)	5 (8.8)	4 (3.10)	3.67 (มาก)	3
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ต่อผู้มาใช้บริการ	22 (17.05)	35 (27.13)	54 (41.86)	15 (11.63)	3 (2.33)	3.45 (ปานกลาง)	5
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการ มีความเหมาะสม	22 (17.05)	68 (52.71)	32 (24.81)	7 (5.43)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	2
สามารถติดต่อใช้บริการได้ ทางโทรศัพท์และทาง อินเทอร์เน็ต	26 (20.16)	45 (34.88)	48 (37.21)	6 (4.65)	4 (3.10)	3.64 (มาก)	4
มีสาขาหลายสาขาสะดวก ต่อการใช้บริการ	26 (20.16)	36 (27.91)	61 (47.29)	6 (4.65)	0 (0.00)	3.64 (มาก)	4
มีการให้บริการสินเชื่อและ ทำสัญญานอกสถานที่	48 (37.21)	55 (42.64)	17 (13.18)	0 (0.00)	9 (6.98)	4.03 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.71 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) เท่ากัน และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่างๆ	24 (18.60)	47 (36.43)	38 (29.46)	17 (13.18)	3 (2.33)	3.56 (มาก)	3
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียม การจัดการสินค้า	24 (18.60)	34 (26.36)	58 (44.96)	10 (7.75)	3 (2.33)	3.51 (มาก)	4
การมีพนักงานของธนาคาร ไปแนะนำการให้บริการถึง สถานประกอบการ	38 (29.46)	63 (48.84)	25 (19.38)	3 (2.33)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	1
ธนาคารมีการส่งเสริม การตลาดหรือขายโดยให้ คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ	30 (23.26)	59 (45.74)	30 (23.26)	10 (7.75)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	2
มีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทิน ประจำปี ฯลฯ	22 (17.05)	41 (31.78)	42 (32.56)	21 (16.28)	3 (2.33)	3.45 (ปานกลาง)	5
การจัดสัมมนา ประชาสัมพันธ์แนะนำ บริการใหม่ๆ และให้ ความรู้กับลูกค้า	13 (10.08)	47 (36.43)	50 (38.76)	16 (12.40)	3 (2.33)	3.40 (ปานกลาง)	7
ธนาคารมีบริการข่าวสาร ทางเศรษฐกิจและความรู้ ต่างๆ ให้กับลูกค้า	20 (15.50)	37 (28.68)	52 (40.31)	20 (15.50)	0 (0.00)	3.44 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ธนาคารฯมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56) สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) และการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญและมีความสามารถ ในการสื่อสารเข้าใจง่าย	43 (33.33)	55 (42.64)	31 (24.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	5
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้องและ ไว้วางใจได้	44 (34.11)	67 (51.94)	18 (13.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	3
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	30 (23.26)	79 (61.24)	20 (15.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	6
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	51 (39.53)	59 (45.74)	19 (14.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	2
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือน ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	39 (30.23)	59 (45.74)	28 (21.71)	0 (0.00)	3 (2.33)	4.02 (มาก)	7
พนักงานแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและ ทันต่อเหตุการณ์	51 (39.53)	52 (40.31)	20 (15.50)	3 (2.33)	3 (2.33)	4.12 (มาก)	4
พนักงานเข้าใจความ ต้องการของลูกค้าและ สนใจตอบสนอง	45 (34.88)	56 (43.41)	22 (17.05)	6 (4.65)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	5
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	60 (46.51)	54 (41.86)	11 (8.53)	0 (0.00)	4 (3.16)	4.29 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.14 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
กระบวนการทำสัญญาไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	35 (27.13)	69 (53.49)	23 (17.83)	2 (1.55)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	2
การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความ ต้องการ เช่น การทราบผล การอนุมัติสินเชื่อภายในวัน เดียวและการไม่ต้องรอ นานเมื่อไปปรับเช็ค	38 (29.46)	54 (41.86)	33 (25.58)	0 (0.00)	4 (3.10)	3.95 (มาก)	5
ความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	42 (32.56)	66 (51.16)	17 (13.18)	4 (3.10)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	1
มีการพัฒนาระบบการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องและ ทันสมัย	40 (31.01)	47 (36.43)	42 (32.6)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	4
ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต มาให้บริการตรวจสอบ เครดิตนอกสถานที่	37 (28.68)	38 (29.46)	40 (31.01)	10 (7.75)	4 (3.10)	3.73 (มาก)	6
การจ่ายเช็คเงินสดสามารถ นำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดย ไม่มีเงื่อนไข	42 (32.56)	54 (41.86)	26 (20.16)	7 (5.43)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	3
การรักษาความปลอดภัย ของธนาคารที่มั่นใจได้ว่า ปลอดภัย	44 (34.11)	47 (36.43)	34 (26.36)	4 (3.10)	0 (0.00)	4.02 (มาก)	3
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้	43 (33.33)	51 (39.53)	35 (27.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ กระบวนการทำ สัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เท่ากัน การ จ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่ มั่นใจได้ว่าปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.02) เท่ากัน มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.98) การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผล การอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.95) และใช้ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาให้บริการตรวจสอบเครดิตนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ทำการกว้างขวาง	37 (28.68)	59 (45.74)	30 (23.26)	3 (2.33)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	7
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	41 (31.78)	70 (54.26)	18 (13.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	5
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	47 (36.43)	77 (59.69)	5 (3.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)	1
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	47 (36.43)	68 (52.71)	14 (10.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	2
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	46 (35.66)	61 (47.29)	22 (17.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	4
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	45 (34.88)	67 (51.94)	17 (13.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	3
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร	36 (27.91)	71 (55.04)	18 (13.95)	4 (3.10)	0 (0.00)	4.08 (มาก)	6
ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน	30 (23.26)	66 (51.16)	33 (25.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)	8
รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ	29 (22.48)	62 (48.06)	38 (29.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93 (มาก)	10

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	31 (24.03)	57 (44.19)	37 (28.68)	4 (3.10)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	11
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	32 (24.81)	66 (51.16)	23 (17.83)	8 (6.20)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.22) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.08) สถานที่ทำการกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย
ส่วนประสมการตลาดบริการ

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ด้านบุคลากร	4.14	มาก
2	ด้านกระบวนการ	4.09	มาก
3	ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99	มาก
4	ด้านราคา	3.80	มาก
5	ด้านการจัดจำหน่าย	3.71	มาก
6	ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.68	มาก
7	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.61	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อปัจจัย
ส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้าน
ลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และ ด้านการ
ส่งเสริมการตลาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 สรุปลำดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 ลำดับแรก
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด

ลำดับ ที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	4.33	มาก
2	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็น กันเอง	ด้านบุคลากร	4.29	มาก
3	ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	4.26	มาก
4	พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	ด้านบุคลากร	4.25	มาก
5	บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่น เป็นกันเอง	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	4.22	มาก
6	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง ถูกต้องและไว้วางใจได้	ด้านบุคลากร	4.20	มาก
7	ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	4.19	มาก
8	สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	4.18	มาก
9	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	ด้านกระบวนการ	4.13	มาก
10	พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	ด้านบุคลากร	4.12	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการ 10 ลำดับแรก ที่มีความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านสถานที่
สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง
(ค่าเฉลี่ย 4.29) ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงาน
มีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง
(ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) สถานที่มีการตกแต่ง

สวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ตำแหน่งในกิจการ และประเภทกิจการ

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้าน สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)
เป็นธนาคารที่ให้อ่างเงินกู้สูง	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อน ชำระตรงตามความต้องการ	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลก เงิน (Cash Your Car)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้า ที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ระยะเวลาดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี (52 คน), 6-10 ปี (44 คน), มากกว่า 10 ปี (33 คน)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเป็นธนาคารที่ให้วงเงินกู้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือเป็นธนาคารที่ให้วงเงินกู้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือเป็นธนาคารที่ให้วงเงินกู้สูง (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตรา ที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการ ต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และ ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบต) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถาน ประกอบการ ติดต่อสะดวก	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความ เหมาะสม	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)
มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้ บริการ	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอก สถานที่	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อดี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการ ติดต่อดี (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) เท่ากัน และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.55 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ: คำนำจับพิเศษเป็นการทำการส่งเสริมทางการตลาดของธนาคาร ขึ้นอยู่กับแผนการตลาดในแต่ละช่วงไตรมาส

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงาน

ของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.52) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารที่มีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	4.21 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และพนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.12) เท่ากัน

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และ ตรงตามความต้องการ เช่น การทราบ ผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียว และการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องและทันสมัย	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมา ให้บริการตรวจสอบเครดิตนอก สถานที่	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)
การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้น เงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)
การรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.10) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) เท่ากัน และมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ค้ารถยนต์มือสอง			
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ทำการกว้างขวาง	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.01 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.15 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่น เป็นกันเอง	4.19 (มาก)	4.34 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อน ภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวาง เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)
รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ระยะเวลาการดำเนินงานกิจการค้ารถยนต์มือสอง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง
1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาด
และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง
ทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มี
ความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บรรยากาศภายในอาคาร
มีความอบอุ่นเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์
สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า
10 ปี มีมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาด
และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์
สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) และสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง จำแนกตามตำแหน่งใน
กิจการ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของ กิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการ ผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่า ซื้อรถยนต์	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูง	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระ ตรงตามความต้องการ	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car)	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการ
เป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และเป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.67) เท่ากัน รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)
มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งในกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ หุ้นส่วน และกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วนมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่

ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.33)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อดังกล่าว	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการ เป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อดังกล่าว สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบที่มีการติดต่อสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีความพึงพอใจมีในระดับปานกลางคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. On the left and right sides of the circle, there are decorative floral motifs.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินค้า	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)
ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการแจกของขวัญหรือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการ เป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีการแจกของขวัญที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของ กิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการ ผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	3.50 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.12 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	4.07 (มาก)	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	3.83 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	3.63 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งในกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เท่ากัน และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.67) เท่ากัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
 จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของ กิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการ ผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)
การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตาม ความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติ สินเชื่อกายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนาน เมื่อไปรับเช็ค	4.02 (มาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ตรวจสอบเครดิตนอกสถานที่	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)
การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ ว่าปลอดภัย	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการ
 เป็นเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่ตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
 ระดับปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) เท่ากัน รองลงมาคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.07) และกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัยระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน) และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลาและตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่งในกิจการ			
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ทำการกว้างขวาง	3.98 (มาก)	4.19 (มาก)	3.67 (มาก)	4.01 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	4.14 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30 (มาก)	4.48 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	3.83 (มาก)	4.26 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	4.17 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	4.22 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)
รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	3.74 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง ในกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.37) และภายในธนาคารมี เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจใน ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและ สวยงาม ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) เท่ากัน รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสถานที่ ทำการกว้างขวาง บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ความเป็นระเบียบของการ จัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน)

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง จำแนกตามประเภทกิจการ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคน เดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)	(แปลผล)
เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่า ซื้อรถยนต์	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)
เป็นธนาคารที่ให้อ่างเงินกู้สูง	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)
มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระ ตรงตามความต้องการ	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
เป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้าที่เป็น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็น
เจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน
ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car) (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.50 (มาก)	4.09 (มาก)
มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ	3.57 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้คำแนะนำไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อดี	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)
มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานที่ประกอบการติดต่อสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	3.59 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินค้า	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)
ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการแจกของขวัญหรือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ มีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและมีความสามารถในการสื่อสารเข้าใจง่าย	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	3.75 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	4.22 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.94 (มาก)	4.17 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	4.03 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง

(ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.31) เท่ากัน และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.75) เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00) เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
 จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคน เดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตาม ความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติ สินเชื่อกายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนาน เมื่อไปรับเช็ค	3.99 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ	4.10 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	4.01 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)
ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาให้บริการ ตรวจสอบเครดิตนอกสถานที่	3.77 (มาก)	3.66 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ ว่าปลอดภัย	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ
 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เท่ากัน รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เท่ากัน และการจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.25) เท่ากัน รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เท่ากัน และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) เท่ากัน

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทกิจการ			
	เจ้าของคน เดียว	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ทำการกว้างขวาง	3.99 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.01 (มาก)
สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)
สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็น กันเอง	4.21 (มาก)	4.31 (มาก)	3.75 (มาก)	4.22 (มาก)
ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ ของธนาคาร	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
รูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.89 (มาก)
มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
กิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจใน
ระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
(ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย
4.24) และบรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับ
มาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย
4.38) รองลงมาคือ บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.31) และภายใน
อาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่
สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย
(ค่าเฉลี่ย 4.50) เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคือ สถานที่ทำการกว้างขวาง ภายใน
อาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และ
ห้องน้ำ มีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) เท่ากัน และภายในอาคารมีบรรยากาศที่
ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของอาคาร ความ
เป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ด้านการจัดจำหน่าย

- สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า (2 คน)
- การติดต่อโทรศัพท์กับธนาคารช่วงเช้าคู่สายเต็มไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน เช่น การขอยกปิดบัญชีสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (1 คน)

ด้านบุคลากร

- เจ้าหน้าที่การตลาดมาไม่ตรงเวลานัด และบางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ (1 คน)

ด้านกระบวนการ

- ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินค่าโอนกรรมสิทธิ์รถมีความล่าช้า (1 คน)

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ด้านผลิตภัณฑ์

- อยากให้เพิ่มวงเงินการให้สินเชื่อ (3 คน)
- อยากให้มีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวดให้ยาวขึ้น (2 คน)
- อยากให้มีการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สำหรับรถที่จดทะเบียนปี พ.ศ. 2537 ขึ้นไป (1 คน)

ด้านการจัดจำหน่าย

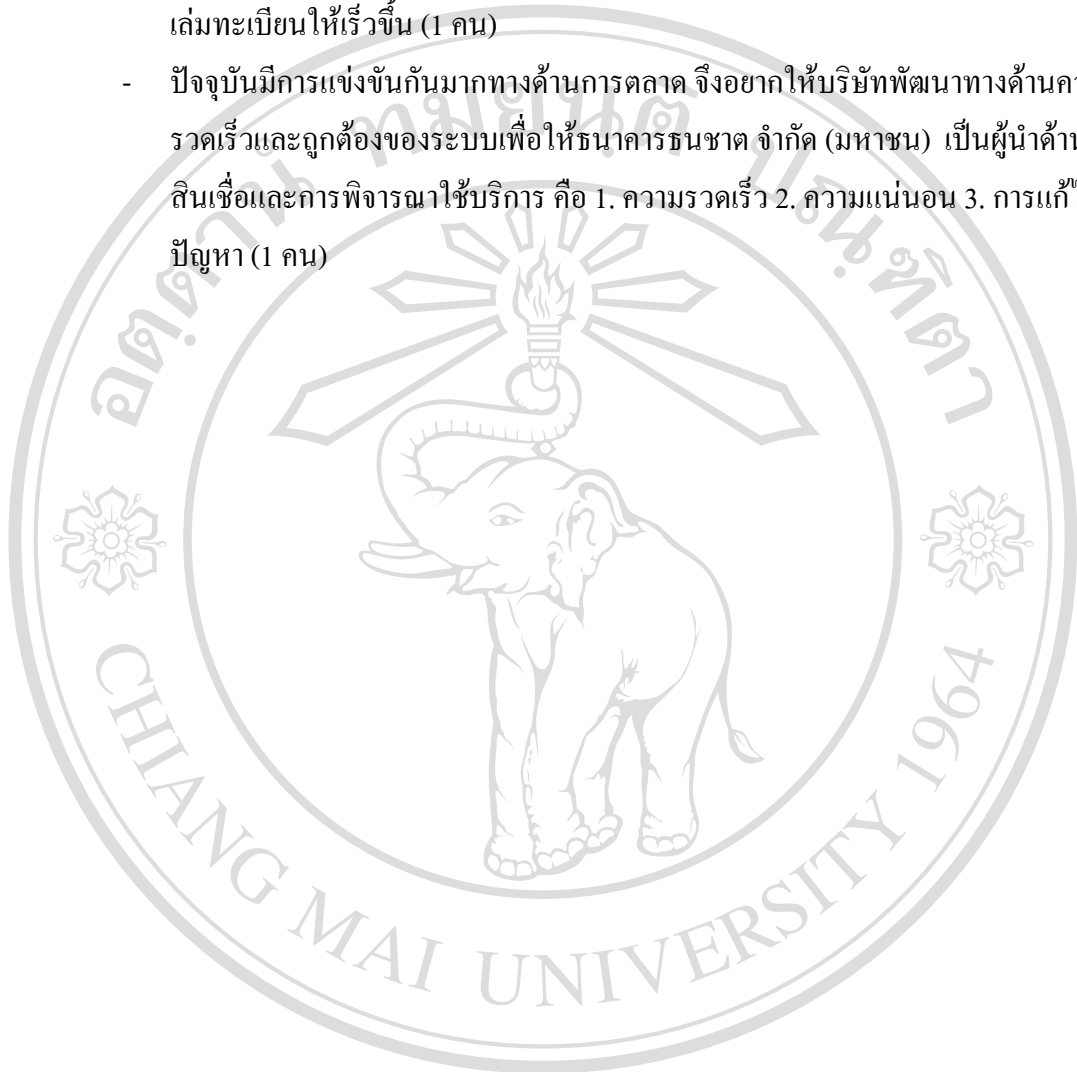
- อยากให้ธนาคารมีสาขาในต่างอำเภอให้มากขึ้น (1 คน)
- อยากให้มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อกับทางธนาคาร (1 คน)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

- อยากให้มีของแถมให้กับลูกค้าที่ทำสัญญาเช่าซื้อ เหมือนกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) เช่น ปากกา สมุด ที่บังแดด (1 คน)
- อยากให้ธนาคารธนาคาร ธกษ จำกัด (มหาชน) มีการประชาสัมพันธ์ในด้านเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนาคาร ธกษ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น เพราะลูกค้าบางรายยังไม่รู้จัก ธนาคาร ธกษ จำกัด (มหาชน) (1 คน)

ด้านกระบวนการ

- อยากให้มีการจัดการในขั้นตอนของการปิดบัญชี การโอนกรรมสิทธิ์ และการส่งมอบเล่มทะเบียนให้เร็วขึ้น (1 คน)
- ปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากทางการตลาด จึงอยากให้บริษัทพัฒนาทางด้านความรวดเร็วและถูกต้องของระบบเพื่อให้ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำด้านสินเชื่อและการพิจารณาใช้บริการ คือ 1. ความรวดเร็ว 2. ความแน่นอน 3. การแก้ไขปัญหา (1 คน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved