

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาที่พบในการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จากผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นลูกค้านักของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 129 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากที่สุด คือ 1-5 ปี ส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ และประเภทของกิจการ เป็นเจ้าของคนเดียว จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด คือ 6 - 10 คัน มียอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการโดยประมาณมากที่สุด คือ 4 - 6 คัน ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่รู้จักธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) คือ 3-4 ปี มีระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ 3-4 ปี มีเหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ธนาคารอื่นที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ นอกเหนือจากธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คือ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทราบบริการด้านสินเชื่อของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) คือ จากพนักงานธนาคาร

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการ
ด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน)**

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้วงเงินกู้สูง และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมา เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้เท่ากัน และการจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ตำแหน่งในกิจการ และประเภทกิจการ

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเป็นธนาคารที่ให้อัตราเงินกู้สูง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราเงินกู้สูง และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี และ 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการเท่ากัน และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ รองลงมาคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ และมีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีกปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ และพนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน และมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 6-10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บรรยากาศภายใน

ธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสองมากกว่า 10 ปี มีมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย

ตารางที่ 43 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง		
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (4.12:มาก)	มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (4.05:มาก)	มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ (4.15:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (4.12:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (4.14:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด (4.09:มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (4.08:มาก)	มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (3.95:มาก)	มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ (4.06:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (4.21:มาก)	ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (3.98:มาก)	การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ (3.94:มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง

	ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง		
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (4.33:มาก)	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (4.36:มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (4.24:มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (4.13:มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.30:มาก)	การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข (4.18:มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.33:มาก)	บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (4.34:มาก)	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.36:มาก)

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำและมีระยะเวลา

หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ เท่ากัน รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car) และเป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ หุ้นส่วน และกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน และกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และมีสาขาหลายสาขาสอดคล้องการให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการ

ส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารฯไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การมีพนักงานของธนาคารฯไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ และมีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ และ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน รองลงมาคือ การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข และกระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัยเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อนและการรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัยระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร เท่ากัน รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และสถานที่ทำการกว้างขวาง บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน เท่ากัน

ตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ
เช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนาชาต จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีระยะเวลาหรือจำนวน งวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ (4.13:มาก)	มีระยะเวลาหรือจำนวน งวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ (4.11:มาก)	เป็นธนาคารที่ให้อ่างเงินกู้ สูง มีระยะเวลาหรือ จำนวนงวดในการผ่อน ชำระตรงตามความ ต้องการ (3.67:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (4.13:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (4.04:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (3.83:มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอก สถานที่ (4.01:มาก)	มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอก สถานที่ (4.11:มาก)	มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอก สถานที่ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การมีพนักงานของ ธนาคาร ไปแนะนำการ ให้บริการถึงสถาน ประกอบการ (4.07:มาก)	การมีพนักงานของ ธนาคาร ไปแนะนำการ ให้บริการถึงสถาน ประกอบการ (4.15:มาก)	ธนาคารมีการส่งเสริม การตลาดหรือขายโดยให้ ค่านำจัดพิเศษ เช่น ทองเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (3.67:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ดี และเป็นกันเอง (4.35:มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (4.30:มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.16:มาก)	ความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ (4.11:มาก)	ความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (3.83:มาก)

ตารางที่ 44 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้าน
สินเชื่อบริการรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	หุ้นส่วน	กรรมการผู้จัดการ
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย (4.30:มาก)	สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย (4.48:มาก)	สถานที่มีการตกแต่ง สวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย ภายใน ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและ สวยงาม และป้าย สัญลักษณ์และการใช้สีที่ สะท้อนภาพลักษณ์ของ ธนาคาร เท่ากัน (4.00:มาก)

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้าน
สินเชื่อบริการรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ค้ารถยนต์มือสอง จำแนกตามประเภท
กิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มี
ความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวน
งวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูง และเป็น
ธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อบริการรถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับ
มาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรง
ตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อบริการรถยนต์ และเป็น
ธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เป็นธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำด้านสินเชื่อเช่าซื้อ เป็นธนาคารที่ให้วงเงินกู้สูง และ เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบต) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ธนาคารให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ (ค่ารีเบต) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ยทั้งหมด รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างที่เหมาะสม เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม และทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ รองลงมาคือ มีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ และเวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้ค่านำจัดพิเศษ เช่น ทองเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ รองลงมาคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ ยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีการส่งเสริมการตลาดหรือขายโดยให้คำแนะนำพิเศษ เช่น ท่องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ การมีพนักงานของธนาคารไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ มีการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ฯลฯ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า เท่ากัน

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง เท่ากัน และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เท่ากัน รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเองเท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และการจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน และการจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และการรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มั่นใจได้ว่าปลอดภัย เท่ากัน รองลงมาคือ กระบวนการทำสัญญาไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจ่ายเช็คเงินสดสามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไข ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน และการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียวและการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย เท่ากัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เท่ากัน รองลงมาคือ สถานที่ทำการกว้างขวาง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ และมีที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอ เท่ากัน และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ป้ายสัญลักษณ์และการใช้สีที่สะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคาร และความเป็นระเบียบของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน เท่ากัน

ตารางที่ 45 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ประเภทกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีระยะเวลาหรือจำนวน งวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ (4.11:มาก)	มีระยะเวลาหรือจำนวน งวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ (4.07:มาก)	มีระยะเวลาหรือจำนวน งวดในการผ่อนชำระตรง ตามความต้องการ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (4.11:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (4.10:มาก)	ธนาคารให้ค่านำจัด ไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ ผู้ประกอบการในอัตราที่ สูง เช่น 8%ของดอกเบี้ย ทั้งหมด (3.50:มาก)
ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย	การให้บริการสินเชื่อและ ทำสัญญาออกสถานที่ (4.02:มาก)	การให้บริการสินเชื่อและ ทำสัญญาออกสถานที่ (4.03:มาก)	การให้บริการสินเชื่อและ ทำสัญญาออกสถานที่ (4.25:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	การมีพนักงานของ ธนาคารไปแนะนำการ ให้บริการถึงสถาน ประกอบการ (4.03:มาก)	การมีพนักงานของ ธนาคารไปแนะนำการ ให้บริการถึงสถาน ประกอบการ (4.17:มาก)	ธนาคารมีการส่งเสริม การตลาดหรือขายโดยให้ ค่านำจัดพิเศษ เช่น ห้องเที่ยว แจกทอง ฯลฯ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ดี และเป็นกันเอง (4.29:มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (4.34:มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานแก้ไข ปัญหาของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็วและทันต่อ เหตุการณ์ เท่ากัน (4.75:มากที่สุด)

ตารางที่ 45 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ลำดับแรก จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ประเภทกิจการ		
	เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
ปัจจัยด้านกระบวนการ	กระบวนการทำสัญญาไม่ ยุ่งยากซับซ้อน ความ สะดวกในการติดต่อขอ ใช้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน (4.10:มาก)	ความสะดวกในการติดต่อ ขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.21:มาก)	ความสะดวกในการ ติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ การรักษาความ ปลอดภัยของธนาคารที่ มั่นใจได้ว่าปลอดภัย เท่ากัน (4.25:มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย (4.30:มาก)	สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย (4.38:มาก)	สถานที่มีการตกแต่ง สวยงามและทันสมัย สถานที่สะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย ภายใน ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัยเท่ากัน (4.50:มากที่สุด)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์และ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัทเช่าซื้อรถยนต์

ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า การติดต่อ

โทรศัพท์กับธนาคารช่วงเช้าคู่สายเต็มไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน เช่น การขอ
ยอดปิดบัญชีสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่การตลาดไม่ตรงเวลานัด และบางครั้งไม่สามารถ
ติดต่อได้

ด้านกระบวนการ ได้แก่ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกินค่าโอนกรรมสิทธิ์รถมีความ
ล่าช้า

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 129 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง 1-5 ปี ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ และประเภทของกิจการเป็นเจ้าของคนเดียว จำนวนรถยนต์ที่มีขายในร้านเฉลี่ยต่อเดือน มากที่สุด คือ 6-10 คัน มียอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการโดยประมาณ 4-6 คัน ระยะเวลาที่รู้จักธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) คือ 3-4 ปี และระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด 3-4 ปี เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารชนชาติ มากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีระยะเวลาดำเนินกิจการ 1-5 ปี และตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ แต่ไม่สอดคล้องด้านอายุ 41-50 ปี ประเภทกิจการไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทางด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และผลการศึกษาของนันทมน อดิภาณุภาพ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทางด้านบุคลากร

สำหรับการศึกษารุ่นนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทางด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนันทมน อดิภาณุภาพ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทางด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษารุ่นนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทางด้านระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระตรงตามความต้องการ ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านราคา ซึ่งผลการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือบริษัทให้คำแนะนำไฟแนนซ์/ค่าริเบทแก่คิลเลอร์ในอัตราที่สูง

สำหรับผลการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารให้คำแนะนำไฟแนนซ์ (ค่าริเบท) แก่ผู้ประกอบการในอัตราที่สูง เช่น 8% ของดอกเบี้ยทั้งหมด ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการดำเนินงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านมามีค่าเฉลี่ยในส่วนที่ลูกค้าเป้าหมายให้ความสำคัญ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผลการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือมีการให้บริการสินเชื่อและทำสัญญานอกสถานที่ ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การมีพนักงานของธนาคาร ไปแนะนำการให้บริการถึงสถานประกอบการ ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านบุคลากร ผลการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผลการศึกษา คั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการศึกษาคั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งไม่มีผู้ใดศึกษาเรื่องนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลได้

ข้อค้นพบ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 3 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการ โดยปัจจัยย่อย 10 ลำดับแรก ที่มีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละปัจจัยหลัก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และสถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย ปัจจัย

ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างการศึกษาคำถามพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษา ของวชิราภรณ์ ชั้นแก้วผาบ (2546) เรื่องที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิงในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

10 ลำดับ แรก	การศึกษาของกฤษณะ แสนวนานัน		การศึกษาของวชิราภรณ์ ชั้นแก้วผาบ	
	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ
1	สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.33:มาก)	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียว และการไม่ต้องรอนานเมื่อไปปรับเช็ค (4.61:มากที่สุด)	ด้านกระบวนการ ให้บริการ
2	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (4.29:มาก)	ด้านบุคลากร	การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ (4.55:มากที่สุด)	ด้านผลิตภัณฑ์
3	ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.26:มาก)	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ (4.53:มากที่สุด)	ด้านราคา
4	พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้(4.25:มาก)	ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้ (4.41:มาก)	ด้านบุคคล
5	บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง (4.22:มาก)	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญาออกสถานที่ (4.41:มาก)	ด้านกระบวนการ ให้บริการ
6	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ (4.20:มาก)	ด้านบุคลากร	มีพนักงานสินเชื่อเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (4.41:มาก)	ด้านกระบวนการ ให้บริการ
7	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (4.19:มาก)	ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและพูดจาสุภาพ (4.36:มาก)	ด้านบุคคล

ตารางที่ 46 เปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) เรื่องที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

10 ลำดับ แรก	การศึกษาของกฤษณะ แสนวาสน์		การศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ	
	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ
8	สถานที่มีการตกแต่งสวยงามและทันสมัย (4.18:มาก)	ด้านลักษณะทางกายภาพ	พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (4.35:มาก)	ด้านบุคคล
9	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.13:มาก)	ด้านกระบวนการ	ระเบียบขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น (4.35:มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ
10	พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (4.12:มาก)	ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (4.35:มาก)	ด้านบุคคล
			การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข (4.33:มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ
			พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อครอบคลุมกว้างขวางทั้งจังหวัด เชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง (4.23:มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ
			ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ (4.21:มาก)	ด้านราคา
			มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน (4.21:มาก)	ด้านกระบวนการให้บริการ
			พนักงานสินเชื่อได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี (4.18:มาก)	ด้านบุคคล

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมเกือบทุกย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน เป็นธนาคารที่มีสินเชื่อด้านรถยนต์แลกเงิน (Cash Your Car) และเป็นธนาคารที่มีเงื่อนไขพิเศษให้กับลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง ทุกตำแหน่งในกิจการ และทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ควรให้พนักงานของธนาคารชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ที่ให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของธนาคารให้ชัดเจนเมื่อลูกค้าเริ่มต้นติดต่อขอสินเชื่อกับทางธนาคาร สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านผลิตภัณฑ์คืออยากให้เพิ่มวงเงินการให้สินเชื่อ และอยากให้มีการขยายระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวดให้ยาวขึ้น และอยากให้มีการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สำหรับรถที่จดทะเบียนปี พ.ศ. 2537 ขึ้นไป ดังนั้นธนาคารควรที่จะพิจารณาเพิ่มวงเงินสินเชื่อสำหรับรถที่เป็นยี่ห้อหลักที่อยู่ในตลาดรถยนต์มือสอง เช่น ฮอนด้า โตโยต้า อีซูซุ นิสสัน มิตซูบิชิ เป็นต้น และขยายระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวดสำหรับรถที่จดทะเบียนปี พ.ศ. 2543 ขึ้นไป จากการผ่อนชำระ 60 งวด เป็น 72 งวด สำหรับรถที่จดทะเบียนปี พ.ศ. 2537 ก็ให้พิจารณาในรถยนต์เป็นบางรุ่น ที่เป็นยี่ห้อหลักที่อยู่ในตลาดรถยนต์มือสอง เช่น ฮอนด้า โตโยต้า อีซูซุ นิสสัน มิตซูบิชิ เป็นต้น

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกย่อยในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถยนต์มือสอง พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 10 ปี และตำแหน่งในกิจการเป็นหุ้นส่วน และกรรมการผู้จัดการ และประเภทกิจการเป็นหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ ที่เหมาะสม ดังนั้นธนาคารควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการต่างๆ และการให้ค่านำจัดไฟแนนซ์ ซึ่งในปัจจุบันอัตราดอกเบี้ยของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ก็อยู่ในอัตราใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น ทั้งนี้ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาเชียงใหม่ ควรใช้ข้อได้เปรียบในด้านอื่น เพื่อให้ลูกค้ามองข้ามประเด็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง เช่น การเอาใจใส่และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด การให้คำปรึกษาแนะนำ การหมั่นตรวจเยี่ยมกิจการลูกค้าเพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าใช้บริการ

สินเชื่อเพิ่มหากต้องการขยายกิจการ หรือหากลูกค้าเกิดปัญหาในการดำเนินงาน จะทำให้หาแนวทางในการช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที

สำหรับระดับนโยบายของสำนักงานใหญ่ ด้านอัตราดอกเบี้ย แม้ว่าในภาพรวมทางธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) อาจไม่สามารถลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าสถาบันการเงินทั่วไปได้ แต่อาจใช้กลยุทธ์ด้านอื่นทดแทนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ธนาคาร เช่น จัดโครงการพิเศษให้กับลูกค้าที่ผ่อนชำระหนี้ดีตรงตามกำหนดเวลา โดยลดอัตราดอกเบี้ยให้เป็นสิ่งจูงใจเมื่อลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลง ด้านอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้สูง ควรพิจารณาให้เป็นไปตามกรอบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย

ด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการค้ารถมือสองพบว่าระยะเวลา 1-5 ปี และ 6-10 ปี ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้สถานประกอบการติดต่อสะดวก เวลาเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต และมีสาขาหลายสาขาสะดวกต่อการใช้บริการ และประเภทกิจการเป็นบริษัทจำกัดก็มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกันในเรื่องนี้ ดังนั้นธนาคารควรจัดหาสถานที่สำหรับใช้เป็นที่พักจอดรถให้กับลูกค้าของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านการจัดจำหน่ายคือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับลูกค้า การติดต่อโทรศัพท์กับธนาคารช่วงเช้าคู่สายเต็มไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน เช่น การขอยกปิดบัญชีสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยทางธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ อาจขอเช่าพื้นที่ใกล้เคียงเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้า ปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยจัดทำป้ายบอกที่จอดรถและจัดเครื่องหมายช่องทางการจอดรถให้ชัดเจน เพื่อลูกค้าจะได้จอดรถอย่างมีระเบียบ ลดปัญหาการจอดรถไม่เป็นระเบียบ หรือจัดเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก นอกจากนั้นควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ ให้ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ได้สะดวกขึ้น

สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านการจัดจำหน่ายคือ อยากให้ธนาคารมีสาขาในต่างอำเภอให้มากขึ้น อยากให้มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อลูกค้าที่มาติดต่อกับธนาคาร ในส่วนของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรที่จะขยายสาขา

เพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าของธนาคาร สำหรับสถานที่จอดรถควรให้ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เป็นผู้ปรับปรุง

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทิน ประจำปี ฯลฯ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์และนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า และธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านการส่งเสริมการตลาดคือ อยากให้มีของแถมให้กับลูกค้าที่ทำสัญญาเช่าซื้อ เหมือนกับธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) เช่น ปากกา สมุด ที่บังแดด อยากให้ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีการประชาสัมพันธ์ในด้านเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) มากขึ้น เพราะลูกค้าบางรายยังไม่รู้จัก ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรทำมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นเช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และการจัดส่งแผ่นพับทางไปรษณีย์ ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้ลูกค้ารับรู้เข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น และธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ควรมีการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์และนำบริการใหม่ๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง ตลอดจนการแจกของที่ระลึก เช่น สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี ในช่วงเทศกาลต่างๆ เช่น เทศกาลขึ้นปีใหม่ เป็นต้น นอกจากนั้นควรจัดพนักงานออกเยี่ยมสถานประกอบการค้ารถยนต์มือสองให้มากขึ้นเพื่อชี้แจงและให้คำแนะนำนอกสถานที่ให้สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองทำให้มีความรู้สึกผูกพัน และเห็นว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกราย พร้อมรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและไม่ไปใช้บริการสถาบันการเงินอื่น

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรก็ตามธนาคารก็ควรให้ความสนใจในการให้บริการของบุคลากรหรือพนักงาน ส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า การออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและทำอย่างต่อเนื่อง และในระดับนโยบายธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกพนักงานที่มาปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและความสามารถในการแนะนำบริการประเภทต่างๆ ของธนาคาร สามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง/ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนมีหลักสูตรการอบรมให้พนักงานมีความ

น่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี นอกจากนี้ธนาคารยังต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน ให้มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า และมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ และในส่วนของธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ควรที่จะมีหลักสูตรอบรมพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น หลักสูตรเทคนิคการวิเคราะห์สินเชื่อเบื้องต้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านบุคลากรคือ เจ้าหน้าที่การตลาดมาไม่ตรงเวลานัด และบางครั้งไม่สามารถติดต่อได้ ทางธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในส่วนของฝ่ายการตลาดเช่าซื้อควรที่จะเรียกเจ้าหน้าที่การตลาดมาสอบถาม มาตักเตือนว่าเกิดจากสาเหตุใด และร่วมกันแก้ไขปัญหา

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกข้อในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรก็ตามธนาคารควรให้บุคลากรหรือพนักงานควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรให้พนักงานใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาให้บริการตรวจสอบเครดิตนอกสถานที่ให้มากขึ้น การให้บริการต้องรวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการของลูกค้า การอนุมัติสินเชื่อต้องเสร็จภายในวันเดียวเพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่องและทันสมัย นอกจากนั้นต้องสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าได้ว่าบริการของธนาคารมีความปลอดภัย

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านกระบวนการคือ ขั้นตอนในการดำเนินการขอคืนค่าโอนกรรมสิทธิ์มีความล่าช้า อยากให้มีการจัดการในขั้นตอนของการปิดบัญชี การโอนกรรมสิทธิ์ และการส่งมอบเล่มทะเบียนให้เร็วขึ้น อยากให้บริษัทพัฒนาทางด้านความเร็วและถูกต้องของระบบเพื่อให้ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำด้านสินเชื่อและการพิจารณาใช้บริการ คือ 1. ความรวดเร็ว 2. ความแน่นอน 3. การแก้ไขปัญหา ธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ควรที่จะจัดทำขั้นตอนในการขอคืนค่าโอนกรรมสิทธิ์ให้ได้เร็วขึ้น หรือถ้าผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสองมีความประสงค์ที่จะขอไปโอนกรรมสิทธิ์เองก็ให้คิดเฉพาะค่าธรรมเนียมในการโอนกรรมสิทธิ์ของทางธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) และควรที่จะปรับปรุงกระบวนการในการปิดบัญชีให้เร็วขึ้นโดยให้ปิดบัญชีพร้อมกับโอนกรรมสิทธิ์ให้แล้วเสร็จพร้อมส่งมอบเล่มทะเบียนภายใน 5 วันทำการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่ธนาคารก็ควรให้ความสำคัญกับการดูแลภายในสำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ตลอดจนรูปแบบของแบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งความสะอาด สวยงามของธนาคารซึ่งจะทำให้มีบรรยากาศภายในที่ดี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ เพื่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ควรปรับปรุงรูปลักษณ์ของสาขาทุกแห่งให้มีความทันสมัย นำใช้บริการ และจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

นอกจากนั้นธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ควรมีการจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า โดยการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทราบความต้องการของลูกค้าและปัญหาที่ลูกค้าพบ เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเมื่อนำความคิดเห็นของลูกค้าไปดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรแจ้งหรือเสนอให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าธนาคาร ตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็น ความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ นอกจากนี้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบด้านบุคลากร และกระบวนการให้บริการ ต้องดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่ เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลมากต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า