

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉรารวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยเรียงลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉรารวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด
- ตอนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉรารวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด
- ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	60.00
หญิง	128	40.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	102	31.90
31 - 40 ปี	218	68.10
41 - 50 ปี	0	0.00
51 - 60 ปี	0	0.00
มากกว่า 60 ปี	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.10 และมีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.90 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามรายใดที่อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี หรือ 40 ปีขึ้นไป

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	64	20.00
สมรส	224	70.00
หม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่	32	10.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.00 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเป็นหม้าย หรือ หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	7.20
มัธยมศึกษาหรือปวช.	94	29.40
อนุปริญญาหรือปวส.	148	46.30
ปริญญาตรี	55	17.20
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 46.30 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.40 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.20 และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.20 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	0	0.00
อาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไป	254	79.40
พนักงานบริษัท	40	12.50
แม่บ้านหรือพ่อบ้าน	0	0.00
เจ้าของธุรกิจ	0	0.00
นิสิต หรือ นักเรียน หรือ นักศึกษา	26	8.10
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 79.40 เป็นพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเป็น นิสิต หรือ นักเรียน หรือ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.10 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ แม่บ้านหรือพ่อบ้าน และเจ้าของธุรกิจ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	274	85.60
10,001 - 20,000 บาท	46	14.40
20,001 - 30,000 บาท	0	0.00
30,001 - 40,000 บาท	0	0.00
40,001 - 50,000 บาท	0	0.00
มากกว่า 50,000 บาท	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 85.60 และมีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	38	11.90
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	272	85.00
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	10	3.10
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรธรณ ลิสซิ่ง จำกัด มามากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.00 เคยใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.90 และเคยใช้บริการมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.10 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมามากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่เคยใช้บริการ

สาขาที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานใหญ่ อ.เมือง	120	37.50
สาขาย่อย อ.จอมทอง	100	31.30
สาขาย่อย อ.แม่แจ่ม	100	31.30
รวม	320	100.00

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ ณ สำนักงานใหญ่ อ.เมือง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และเคยใช้บริการ ณ สาขาย่อย อ.จอมทอง และสาขาย่อย อ.แม่แจ่ม เท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 31.30

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ใช้บริการ

ประเภทสินค้าที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	224	70.00
รถยนต์	96	30.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสินค้าประเภทรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 70.00 และประเภทรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 30.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

(N = 309)

สื่อโฆษณา*	จำนวน	ร้อยละ
การแนะนำของคนรู้จัก	208	67.31
วิทยุท้องถิ่น	48	15.53
หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น	16	5.18
ใบปลิวของบริษัท	27	8.74
ป้ายโฆษณากลางแจ้ง	0	0.00
การแนบใบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์	10	3.24
อื่น ๆ	0	0.00

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากการแนะนำของคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 67.31 รองลงมาได้แก่ วิทยุท้องถิ่น ร้อยละ 15.53 ใบปลิวของบริษัท ร้อยละ 8.74 หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ร้อยละ 5.18 และการแนบใบปลิวในนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 3.24 ตามลำดับ และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยอาศัยข้อมูลจากป้ายโฆษณากลางแจ้ง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อ
เพื่อการเข้าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	ที่สุด				
1. บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	105	173	34	4	4		4.16	0.76	มาก	1
2. การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	123	137	48	12	-		4.16	0.81	มาก	1
3. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ	98	116	78	8	20		3.82	1.09	มาก	3
รวม							4.04	0.67	มาก	

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 3.82-4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ และการเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน รองลงมาคือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	107 33.4%	105 32.8%	92 28.8%	12 3.8%	4 1.3%	3.93	0.94	มาก	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้เหมาะสม	139 43.4%	98 30.6%	60 18.8%	19 5.9%	4 1.3%	4.09	0.98	มาก	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม	149 46.6%	94 29.4%	29 9.1%	30 9.4%	18 5.6%	4.02	1.20	มาก	2
รวม						4.01	0.80	มาก	

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (3.93-4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านราคา 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	ที่สุด				
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก	140 43.8%	70 21.9%	59 18.4%	30 9.4%	21 6.6%	3.87	1.26	มาก	3	
2. มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	113 35.3%	110 34.4%	89 27.8%	8 25%	-	4.03	0.86	มาก	1	
3. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก	107 33.4%	123 38.4%	71 22.2%	8 2.5%	11 3.4%	3.96	0.98	มาก	2	
รวม						3.95	0.77	มาก		

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 3.87-4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป-มา สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	น้อย				
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อ ต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	119 37.2%	85 26.6%	72 22.5%	24 7.5%	20 6.3%		3.81	1.19	มาก	3
2. การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	134 41.9%	115 35.9%	51 15.9%	8 2.5%	12 3.8%		4.10	1.00	มาก	2
3. มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ	152 47.5%	90 28.1%	58 18.1%	8 2.5%	12 3.8%		4.13	1.04	มาก	1
รวม							4.01	0.86	มาก	

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 3.81-4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รองลงมาคือ การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	ที่สุด				
1. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	168 52.5%	66 20.6%	63 19.7%	4 1.3%	19 5.9%	4.13	1.14	มาก	1	
2. พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา	131 40.9%	94 29.4%	68 21.3%	16 5.0%	11 3.4%	3.99	1.07	มาก	4	
3. พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	121 37.8%	137 42.8%	50 15.6%	8 2.5%	4 1.3%	4.13	0.86	มาก	1	
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	115 35.9%	129 40.3%	56 17.5%	16 5.0%	4 1.3%	4.05	0.92	มาก	3	
รวม						4.07	0.76	มาก		

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร
อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้าน
บุคลากร อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 3.99-4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อ
มีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์
ที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก		ปานกลาง		น้อย		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด	น้อย				
1. มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่	98 30.6%	120 37.5%	78 24.4%	4 1.3%	20 6.3%		3.85	1.07	มาก	7
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และ ตรงตามความต้องการ	95 29.7%	117 36.6%	96 30.0%	4 1.3%	8 2.5%		3.90	0.93	มาก	5
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอ ในการให้บริการ	151 47.2%	82 25.6%	64 20.0%	11 3.4%	12 3.8%		4.09	1.07	มาก	1
4. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	121 37.8%	118 36.9%	29 9.1%	26 8.1%	26 8.1%		3.88	1.23	มาก	6
5. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	112 35.0%	94 29.4%	59 18.4%	30 9.4%	25 7.8%		3.75	1.25	มาก	8
6. เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย	121 37.8%	106 33.1%	77 24.1%	12 3.8%	4 1.3%		4.00	0.94	มาก	2
7. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญา ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	115 35.9%	99 30.9%	87 27.2%	8 2.5%	11 3.4%		3.93	1.02	มาก	4
8. การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไป ขึ้นเงินได้ทันที	143 44.7%	85 26.6%	60 18.8%	12 3.8%	20 6.3%		4.00	1.16	มาก	2
รวม							3.92	0.64	มาก	

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้าน
การให้บริการ อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 3.75-4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการบังคับทำ
ประกันภัย และการจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ						\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	154 48.1%	103 32.2%	47 14.7%	4 1.3%	12 3.8%	4.20	0.99	มาก	4
2. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	168 52.5%	94 29.4%	46 14.4%	8 2.5%	4 1.3%	4.29	0.89	มาก	2
3. มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	192 60.0%	62 19.4%	47 14.7%	12 3.8%	7 2.2%	4.31	1.00	มาก	1
4. มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	167 52.2%	82 25.6%	48 15.0%	16 5.0%	7 2.2%	4.21	1.01	มาก	3
รวม						4.25	0.73	มาก	

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 4.20-4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	4.16 (มาก)	1	4.16 (มาก)	2
2. การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	4.14 (มาก)	2	4.19 (มาก)	1
3. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ	3.87 (มาก)	3	3.75 (มาก)	3
รวม	4.05 (มาก)		4.03 (มาก)	

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 และ 4.03 ตามลำดับ

เพศชายมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน รองลงมาคือ บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.91 (มาก)	3	3.98 (มาก)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้ เหมาะสม	4.07 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม	4.02 (มาก)	2	4.02 (มาก)	2
รวม	3.99 (มาก)		4.03 (มาก)	

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 และ 4.03 ตามลำดับ

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาตามลำดับ คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ตามลำดับ

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก	3.86 (มาก)	3	3.88 (มาก)	3
2. มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	4.01 (มาก)	1	4.05 (มาก)	1
3. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก	3.96 (มาก)	2	3.96 (มาก)	2
รวม	3.94 (มาก)		3.96 (มาก)	

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 และ 3.96 ตามลำดับ

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ คือ มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป-มา สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.83 (มาก)	3	3.77 (มาก)	3
2. การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	4.10 (มาก)	2	4.09 (มาก)	2
3. มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	4.13 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1
รวม	4.02 (มาก)		3.99 (มาก)	

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.02 และ 3.99 ตามลำดับ

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ คือ มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รองลงมาคือ การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ตามลำดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในสิ่งให้บริการ	4.09 (มาก)	2	4.17 (มาก)	1
2. พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.98 (มาก)	4	4.02 (มาก)	4
3. พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.13 (มาก)	1	4.14 (มาก)	2
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.00 (มาก)	3	4.12 (มาก)	3
รวม	4.05 (มาก)		4.11 (มาก)	

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 และ 4.11 ตามลำดับ

เพศชายมีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งให้บริการ และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	3.87 (มาก)	5	3.81 (มาก)	7
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตาม ความต้องการ	3.87 (มาก)	5	3.93 (มาก)	4
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	4.07 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1
4. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.86 (มาก)	7	3.91 (มาก)	6
5. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.72 (มาก)	8	3.78 (มาก)	8
6. เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย	4.00 (มาก)	3	4.06 (มาก)	2
7. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	3.93 (มาก)	4	3.95 (มาก)	3
8. การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไป ขึ้นเงินได้ทันที	4.04 (มาก)	2	3.93 (มาก)	4
รวม	3.92 (มาก)		3.93 (มาก)	

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านการ
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 และ 3.93 ตามลำดับ
เพศชายมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อ
มีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไป
ขึ้นเงินได้ทันที และเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อ มีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชาย	ลำดับที่	หญิง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	4	4.19 (มาก)	3
2. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.30 (มาก)	2	4.29 (มาก)	1
3. มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.33 (มาก)	1	4.28 (มาก)	2
4. มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	4.23 (มาก)	3	4.16 (มาก)	4
รวม	4.26 (มาก)		4.23 (มาก)	

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ

เพศชายมีความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย รองลงมาคือ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และสถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	4.15 (มาก)	1	4.17 (มาก)	1
2. การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	4.14 (มาก)	2	4.17 (มาก)	1
3. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ	3.88 (มาก)	3	3.80 (มาก)	3
รวม	4.05 (มาก)		4.04 (มาก)	

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 และ 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ คือ บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.90 (มาก)	3	3.95 (มาก)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้ เหมาะสม	4.05 (มาก)	1	4.11 (มาก)	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม	4.01 (มาก)	2	4.02 (มาก)	2
รวม	3.98 (มาก)		4.02 (มาก)	

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 และ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านราคาตามลำดับ คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระนี้เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระตามลำดับ

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก	3.86 (มาก)	3	3.87 (มาก)	3
2. มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	3.98 (มาก)	1	4.05 (มาก)	1
3. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก	3.95 (มาก)	2	3.96 (มาก)	2
รวม	3.93 (มาก)		3.96 (มาก)	

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.93 และ 3.96
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่ายไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ตามลำดับ คือ มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก
และทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.84 (มาก)	3	3.79 (มาก)	3
2. การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	4.09 (มาก)	2	4.10 (มาก)	2
3. มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	4.12 (มาก)	1	4.14 (มาก)	1
รวม	4.01 (มาก)		4.01 (มาก)	

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.01 และ 4.01
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน
การส่งเสริมการตลาดไม่ต่างกัน คือ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด
ตามลำดับ คือ มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รองลงมาคือ การมีพนักงานออกไป
แนะนำการให้บริการ และการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและ
ไว้วางใจ ตามลำดับ

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	4.03 (มาก)	2	4.17 (มาก)	1
2. พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.95 (มาก)	3	4.01 (มาก)	4
3. พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.11 (มาก)	1	4.15 (มาก)	2
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.94 (มาก)	4	4.10 (มาก)	3
รวม	4.00 (มาก)		4.10 (มาก)	

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 และ 4.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และ
มีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ และพนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอด
เวลาตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ
พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงาน
สินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	3.86 (มาก)	6	3.84 (มาก)	7
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตาม ความต้องการ	3.88 (มาก)	5	3.90 (มาก)	5
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	4.05 (มาก)	2	4.11 (มาก)	1
4. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.83 (มาก)	7	3.90 (มาก)	6
5. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.71 (มาก)	8	3.76 (มาก)	8
6. เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย	4.01 (มาก)	3	4.03 (มาก)	2
7. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	3.93 (มาก)	4	3.94 (มาก)	4
8. การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงิน ได้ทันที	4.06 (มาก)	1	3.97 (มาก)	3
รวม	3.91 (มาก)		3.93 (มาก)	

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.91 และ 3.93
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับ
แรก คือ การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อ
มีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ และเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย และการจ่ายเช็คเงินสดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.21 (มาก)	4	4.19 (มาก)	3
2. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.30 (มาก)	2	4.29 (มาก)	2
3. มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.33 (มาก)	1	4.30 (มาก)	1
4. มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	4.25 (มาก)	3	4.18 (มาก)	4
รวม	4.27 (มาก)		4.24 (มาก)	

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ
ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม
4.27 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์
และเครื่องมือที่ทันสมัย และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์
และเครื่องมือที่ทันสมัย และสถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา
ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	1	4.15 (มาก)	2	4.19 (มาก)	1
2. การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	4.13 (มาก)	2	4.16 (มาก)	1	4.19 (มาก)	2
3. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อและขอจัดไฟแนนซ์ ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ	3.89 (มาก)	3	3.77 (มาก)	3	3.80 (มาก)	3
รวม	4.05 (มาก)		4.02 (มาก)		4.06 (มาก)	

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ
มากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 4.02 และ 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีความพึงพอใจด้าน
ผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การเป็น
บริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม
และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์
3 อันดับแรก คือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน รองลงมาคือ บริษัทมีชื่อเสียงมานาน
และมีความน่าเชื่อถือ และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตาม
ความต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์
3 อันดับแรก คือ บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การเป็นบริษัทที่มี
ความมั่นคงทางการเงิน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขอจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตาม
ความต้องการ ตามลำดับ

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามสาขา
ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	อ.เมือง	ลำดับที่	อ.จอมทอง	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	3.93 (มาก)	3	3.94 (มาก)	2	3.93 (มาก)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้เหมาะสม	4.04 (มาก)	1	4.11 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ)	4.04 (มาก)	1	3.93 (มาก)	3	4.08 (มาก)	2
รวม	4.00 (มาก)		3.99 (มาก)		4.04 (มาก)	

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านราคา อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 3.99 และ 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีความพึงพอใจด้านราคา 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีความพึงพอใจด้านราคา 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านราคา 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) และ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ ตามลำดับ

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามสาขา ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อ.เมือง		อ.จอมทอง		อ.แม่แจ่ม	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก	3.90 (มาก)	3	3.87 (มาก)	3	3.83 (มาก)	3
2. มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	3.99 (มาก)	1	4.04 (มาก)	1	4.05 (มาก)	1
3. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก	3.95 (มาก)	2	3.97 (มาก)	2	3.96 (มาก)	2
รวม	3.94 (มาก)		3.96 (มาก)		3.94 (มาก)	

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 3.96 และ 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง
และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ มีสาขา
หลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และทำเลที่ตั้งของ
บริษัท ไป – มา สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อ.เมือง		อ.จอมทอง		อ.แม่แจ่ม	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.82 (มาก)	3	3.81 (มาก)	3	3.79 (มาก)	3
2. การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	4.07 (มาก)	2	4.10 (มาก)	2	4.13 (มาก)	2
3. มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	4.11 (มาก)	1	4.12 (มาก)	1	4.17 (มาก)	1
รวม	4.00 (มาก)		4.01 (มาก)		4.03 (มาก)	

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.00 4.01 และ 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รองลงมาคือ การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ตามลำดับ

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	4.06 (มาก)	2	4.13 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1
2. พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.97 (มาก)	4	3.97 (มาก)	4	4.04 (มาก)	4
3. พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.11 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1	4.17 (มาก)	2
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.98 (มาก)	3	4.07 (มาก)	3	4.10 (มาก)	3
รวม	4.03 (มาก)		4.07 (มาก)		4.12 (มาก)	

จากตาราง 36 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 4.07 และ 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อ.เมือง		อ.จอมทอง		อ.แม่แจ่ม	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่	3.93 (มาก)	4	3.79 (มาก)	7	3.82 (มาก)	7
2. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตาม ความต้องการ	3.88 (มาก)	6	3.91 (มาก)	5	3.90 (มาก)	6
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการ ให้บริการ	4.04 (มาก)	2	4.11 (มาก)	1	4.13 (มาก)	1
4. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.86 (มาก)	7	3.82 (มาก)	6	3.97 (มาก)	3
5. มีระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.73 (มาก)	8	3.77 (มาก)	8	3.73 (มาก)	8
6. เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย	3.99 (มาก)	3	4.04 (มาก)	2	4.05 (มาก)	2
7. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญา ไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	3.92 (มาก)	5	3.95 (มาก)	4	3.94 (มาก)	4
8. การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไป ขึ้นเงินได้ทันที	4.08 (มาก)	1	3.96 (มาก)	3	3.94 (มาก)	5
รวม	3.92 (มาก)		3.91 (มาก)		3.93 (มาก)	

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ
อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.92 3.91 และ 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีความพึงพอใจด้าน
กระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที
รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ และเงื่อนไขการบังคับทำ
ประกันภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย และการจ่ายเช็คเงินสดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันทีตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัยตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. สถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และ เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20 (มาก)	4	4.18 (มาก)	3	4.21 (มาก)	3
2. มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	4.33 (มาก)	1	4.25 (มาก)	2	4.30 (มาก)	2
3. มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.31 (มาก)	2	4.28 (มาก)	1	4.35 (มาก)	1
4. มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	4.26 (มาก)	3	4.14 (มาก)	4	4.21 (มาก)	3
รวม	4.27 (มาก)		4.21 (มาก)		4.26 (มาก)	

จากตาราง 38 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 4.21 และ 4.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีความพึงพอใจด้าน
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย
รองลงมาก็คือ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือ
ต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีความพึงพอใจด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
รองลงมาก็คือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย และสถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และ
เป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ มีที่ให้นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
รองลงมาก็คือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย และสถานที่ทำการสะอาด กว้างขวาง และ
เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อ
เพื่อการเข้าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

ตาราง 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	2.68	1.02	ปานกลาง	2
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ	3.27	0.97	ปานกลาง	1
3. บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	2.66	0.95	ปานกลาง	3
รวม	2.87	0.74	ปานกลาง	

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ใน
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์
อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.66-3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ
และยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และ
ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป	2.13	1.19	น้อย	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.85	1.13	ปานกลาง	2
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม	3.35	1.52	ปานกลาง	1
รวม	2.77	0.86	ปานกลาง	

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านราคาในหัวข้อที่ว่าอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม และระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 และ 2.85) ส่วนในหัวข้อที่ว่าอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านราคา 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ตามลำดับ

ตาราง 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก	2.80	1.08	ปานกลาง	1
2. บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.77	1.11	ปานกลาง	2
3. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก	2.65	1.27	ปานกลาง	3
รวม	2.73	0.84	ปานกลาง	

จากตาราง 41 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.65-2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก รองลงมาคือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.30	0.98	ปานกลาง	1
2. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	3.05	0.90	ปานกลาง	2
3. บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ	2.87	1.06	ปานกลาง	3
รวม	3.07	0.64	ปานกลาง	

จากตาราง 42 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านการ
ส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.87-3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา
และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รองลงมาคือ ไม่มีพนักงาน
ออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ
ตามลำดับ

ตาราง 43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และ ความสามารถ	2.85	1.27	ปานกลาง	4
2. พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ตลอดเวลา	3.39	1.01	ปานกลาง	1
3. พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	3.09	1.17	ปานกลาง	3
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย	3.22	1.10	ปานกลาง	2
รวม	3.19	0.72	ปานกลาง	

จากตาราง 43 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านบุคลากร อยู่ในระดับ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านบุคลากร
อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.85-3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อไม่
มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ
ไม่เรียบร้อย และพนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่	3.31	0.95	ปานกลาง	2
2. การให้บริการล่าช้า	3.15	0.89	ปานกลาง	5
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.73	1.03	ปานกลาง	7
4. มีระบบการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.85	0.90	ปานกลาง	6
5. มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม	3.31	1.06	ปานกลาง	2
6. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และ ขาดความยืดหยุ่น	3.40	1.14	ปานกลาง	1
7. พื้นที่บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	3.22	0.98	ปานกลาง	4
รวม	3.13	0.59	ปานกลาง	

จากตาราง 44 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการให้
บริการ อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.73-3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ
ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น รองลงมาคือ บริษัทไม่มีนโยบาย
ให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ และมีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม

ตาราง 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	3.05	0.99	ปานกลาง	3
2. ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ	3.44	1.14	ปานกลาง	1
3. สถานที่ทำการคับแคบ แออัด	3.10	0.97	ปานกลาง	2
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย	3.01	0.99	ปานกลาง	4
5. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ	2.93	1.01	ปานกลาง	5
รวม	3.10	0.69	ปานกลาง	

จากตาราง 45 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางในทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 2.93-3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับ
แรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ทำการคับแคบ แออัด และ
ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตาราง 46 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	2.77 (ปานกลาง)	2	2.56 (ปานกลาง)	2
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ	3.28 (ปานกลาง)	1	3.27 (ปานกลาง)	1
3. บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	2.73 (ปานกลาง)	3	2.56 (ปานกลาง)	3
รวม	2.92 (ปานกลาง)		2.79 (ปานกลาง)	

จากตาราง 46 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.92 และ 2.79 ตามลำดับ

เพศชายและเพศหญิงมีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ไม่ต่างกัน คือ มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ตามลำดับ คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 47 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป	2.22 (น้อย)	3	2.00 (น้อย)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.84 (ปานกลาง)	2	2.87 (ปานกลาง)	2
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม	3.30 (ปานกลาง)	1	3.41 (ปานกลาง)	1
รวม	2.78 (ปานกลาง)		2.76 (ปานกลาง)	

จากตาราง 47 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.78 และ 2.76 ตามลำดับ

เพศชายและเพศหญิงมีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาไม่ต่างกัน คือ มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาตามลำดับ คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ตามลำดับ

ตาราง 48 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก	2.89 (ปานกลาง)	1	2.67 (ปานกลาง)	3
2. บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.73 (ปานกลาง)	2	2.83 (ปานกลาง)	1
3. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก	2.62 (ปานกลาง)	3	2.69 (ปานกลาง)	2
รวม	2.74 (ปานกลาง)		2.72 (ปานกลาง)	

จากตาราง 48 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านสถานที่
อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.74 และ 2.72 ตามลำดับ

เพศชายมีปัญหาด้านสถานที่ 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา
ไม่สะดวก รองลงมาคือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และสถานที่จอดรถ
คับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

เพศหญิงมีปัญหาด้านสถานที่ 3 อันดับแรก คือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวก
ในการติดต่อ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก และทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล
 อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน	3.23 (ปานกลาง)	1	3.41 (ปานกลาง)	1
2. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	2	2.98 (ปานกลาง)	3
3. บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ	2.77 (ปานกลาง)	3	3.02 (ปานกลาง)	2
รวม	3.03 (ปานกลาง)		3.13 (ปานกลาง)	

จากตาราง 49 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.03 และ 3.13 ตามลำดับ

เพศชายมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตามลำดับ

เพศหญิงมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 50 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และ ความสามารถ	2.90 (ปานกลาง)	4	2.78 (ปานกลาง)	4
2. พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ตลอดเวลา	3.38 (ปานกลาง)	1	3.41 (ปานกลาง)	1
3. พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	2.97 (ปานกลาง)	3	3.28 (ปานกลาง)	2
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย	3.24 (ปานกลาง)	2	3.18 (ปานกลาง)	3
รวม	3.12 (ปานกลาง)		3.16 (ปานกลาง)	

จากตาราง 50 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.12 และ 3.16 ตามลำดับ

เพศชายมีปัญหาด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และพนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ

เพศหญิงมีปัญหาด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 51 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่	3.31 (ปานกลาง)	2	3.30 (ปานกลาง)	3
2. การให้บริการล่าช้า	3.15 (ปานกลาง)	5	3.14 (ปานกลาง)	5
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.81 (ปานกลาง)	6	2.63 (ปานกลาง)	7
4. มีระบบการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.79 (ปานกลาง)	7	2.94 (ปานกลาง)	6
5. มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม	3.24 (ปานกลาง)	3	3.41 (ปานกลาง)	1
6. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และ ขาดความยืดหยุ่น	3.43 (ปานกลาง)	1	3.37 (ปานกลาง)	2
7. พื้นที่บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	3.21 (ปานกลาง)	4	3.22 (ปานกลาง)	4
รวม	3.13 (ปานกลาง)		3.14 (ปานกลาง)	

จากตาราง 51 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.13 และ 3.14 ตามลำดับ

เพศชายมีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น รองลงมาคือ บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ และมีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ

เพศหญิงมีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น และบริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ ตามลำดับ

ตาราง 52 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชาย ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	หญิง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	2.97 (ปานกลาง)	3	3.17 (ปานกลาง)	2
2. ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ	3.20 (ปานกลาง)	1	3.80 (มาก)	1
3. สถานที่ทำการคับแคบ แออัด	3.08 (ปานกลาง)	2	3.14 (ปานกลาง)	4
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย	2.93 (ปานกลาง)	4	3.12 (ปานกลาง)	5
5. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ	2.77 (ปานกลาง)	5	3.17 (ปานกลาง)	2
รวม	2.99 (ปานกลาง)		3.28 (ปานกลาง)	

จากตาราง 52 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และหญิง มีปัญหาในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.99 และ 3.28 ตามลำดับ

เพศชายมีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ทำการคับแคบ แออัด และป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

เพศหญิงมีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ และสถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ตามลำดับ

ตาราง 53 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	2.62 (ปานกลาง)	2	2.72 (ปานกลาง)	2
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ	3.29 (ปานกลาง)	1	3.26 (ปานกลาง)	1
3. บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	2.53 (ปานกลาง)	3	2.72 (ปานกลาง)	2
รวม	2.81 (ปานกลาง)		2.90 (ปานกลาง)	

จากตาราง 53 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.81 และ 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ

ตาราง 54 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป	1.80 (น้อย)	3	2.29 (น้อย)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.88 (ปานกลาง)	2	2.83 (ปานกลาง)	2
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม	3.51 (มาก)	1	3.27 (ปานกลาง)	1
รวม	2.73 (ปานกลาง)		2.79 (ปานกลาง)	

จากตาราง 54 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.73 และ 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาไม่ต่างกันคือ มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านราคาตามลำดับ คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ตามลำดับ

ตาราง 55 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก	2.76 (ปานกลาง)	2	2.82 (ปานกลาง)	1
2. บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.83 (ปานกลาง)	1	2.74 (ปานกลาง)	2
3. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก	2.75 (ปานกลาง)	3	2.60 (ปานกลาง)	3
รวม	2.78 (ปานกลาง)		2.72 (ปานกลาง)	

จากตาราง 55 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.78 และ 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก รองลงมาคือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

ตาราง 56 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	3.47 (ปานกลาง)	1	3.22 (ปานกลาง)	1
2. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	2.87 (ปานกลาง)	2	3.14 (ปานกลาง)	2
3. บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ	2.87 (ปานกลาง)	2	2.87 (ปานกลาง)	3
รวม	3.07 (ปานกลาง)		3.07 (ปานกลาง)	

จากตาราง 56 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.07 และ 3.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตามลำดับ

ตาราง 57 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลิกกร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลิกกร	21-30 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	31-40 ปี ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และ ความสามารถ	2.87 (ปานกลาง)	4	2.84 (ปานกลาง)	4
2. พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ได้ตลอดเวลา	3.40 (ปานกลาง)	1	3.39 (ปานกลาง)	1
3. พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	3.11 (ปานกลาง)	3	3.09 (ปานกลาง)	3
4. พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย	3.25 (ปานกลาง)	2	3.20 (ปานกลาง)	2
รวม	3.15 (ปานกลาง)		3.12 (ปานกลาง)	

จากตาราง 57 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านบุคลิกกร อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกกร ไม่ต่างกัน คือ มีปัญหาในปัจจัยย่อยด้านบุคลิกกรตามลำดับ คือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และพนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ

ตาราง 58 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา นอกสถานที่	3.31 (ปานกลาง)	3	3.30 (ปานกลาง)	2
2. การให้บริการล่าช้า	3.01 (ปานกลาง)	5	3.21 (ปานกลาง)	4
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.53 (ปานกลาง)	7	2.83 (ปานกลาง)	6
4. มีระบบการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.88 (ปานกลาง)	6	2.83 (ปานกลาง)	6
5. มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม	3.46 (ปานกลาง)	1	3.24 (ปานกลาง)	3
6. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และ ขาดความยืดหยุ่น	3.43 (ปานกลาง)	2	3.39 (ปานกลาง)	1
7. พื้นที่บริการตรวจสอบสินเชื่อ ไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	3.25 (ปานกลาง)	4	3.20 (ปานกลาง)	5
รวม	3.12 (ปานกลาง)		3.14 (ปานกลาง)	

จากตาราง 58 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้าน
กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.12 และ 3.14
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ
มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำ
สัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น และบริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญา
นอกสถานที่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น รองลงมาคือ บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ และมีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 59 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	21-30 ปี	ลำดับที่	31-40 ปี	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	3.11 (ปานกลาง)	4	3.03 (ปานกลาง)	3
2. ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ	3.74 (มาก)	1	3.31 (ปานกลาง)	1
3. สถานที่ทำการคับแคบ แออัด	3.17 (ปานกลาง)	3	3.07 (ปานกลาง)	2
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือ ไม่ทันสมัย	3.18 (ปานกลาง)	2	2.93 (ปานกลาง)	4
5. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ	3.09 (ปานกลาง)	5	2.86 (ปานกลาง)	5
รวม	3.25 (ปานกลาง)		3.03 (ปานกลาง)	

จากตาราง 59 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.25 และ 3.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย และสถานที่ทำการคับแคบ แออัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ทำการคับแคบ แออัด และป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ตาราง 60 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา
ที่ใช้บริการ

ปัจจัยผลิตภัณฑ์	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	2.52 (ปานกลาง)	2	3.24 (ปานกลาง)	2	2.33 (น้อย)	3
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ	3.19 (ปานกลาง)	1	3.48 (ปานกลาง)	1	3.16 (ปานกลาง)	1
3. บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	2.47 (น้อย)	3	2.96 (ปานกลาง)	3	2.59 (ปานกลาง)	2
รวม	2.72 (ปานกลาง)		3.22 (ปานกลาง)		2.69 (ปานกลาง)	

จากตาราง 60 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.72 3.22 และ 2.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง และสาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาได้แก่ บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ และภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี ตามลำดับ

ตาราง 61 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามสาขา
ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป	1.74 (น้อย)	3	2.74 (ปานกลาง)	3	2.00 (น้อย)	3
2. ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระ หนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	2.76 (ปานกลาง)	2	3.14 (ปานกลาง)	2	2.67 (ปานกลาง)	2
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และ ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม	3.32 (ปานกลาง)	1	3.26 (ปานกลาง)	1	3.47 (ปานกลาง)	1
รวม	2.60 (ปานกลาง)		3.04 (ปานกลาง)		2.71 (ปานกลาง)	

จากตาราง 61 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง
เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.60 3.04 และ 2.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง
และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านราคา 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้
บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ
ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยในการ
ผ่อนชำระสูงเกินไป ตามลำดับ

ตาราง 62 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก	2.62 (ปานกลาง)	2	3.27 (ปานกลาง)	1	2.55 (ปานกลาง)	2
2. บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.70 (ปานกลาง)	1	2.85 (ปานกลาง)	3	2.78 (ปานกลาง)	1
3. สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก	2.56 (ปานกลาง)	3	2.99 (ปานกลาง)	2	2.41 (น้อย)	3
รวม	2.62 (ปานกลาง)		3.03 (ปานกลาง)		2.58 (ปานกลาง)	

จากตาราง 62 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ใน
ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.62 3.03 และ 2.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม
มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวก
ในการติดต่อ รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก และสถานที่
จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย 3 อันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้ง ไป – มา ไม่สะดวก รองลงมาคือ
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก และบริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ
ตามลำดับ

ตาราง 63 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน	3.45 (ปานกลาง)	1	3.13 (ปานกลาง)	2	3.29 (ปานกลาง)	1
2. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	2.94 (ปานกลาง)	2	3.16 (ปานกลาง)	1	3.08 (ปานกลาง)	3
3. บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษ ต่าง ๆ	2.87 (ปานกลาง)	3	2.62 (ปานกลาง)	3	3.13 (ปานกลาง)	2
รวม	3.08 (ปานกลาง)		2.97 (ปานกลาง)		3.16 (ปานกลาง)	

จากตาราง 63 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.08 2.97 และ 3.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ รองลงมาคือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และบริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน รองลงมาคือ บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ ตามลำดับ

ตาราง 64 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบุคลากร จำแนกตามสาขา
ที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. พนักงานสิ้นเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ	2.73 (ปานกลาง)	4	3.15 (ปานกลาง)	3	2.70 (ปานกลาง)	4
2. พนักงานสิ้นเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้ บริการได้ตลอดเวลา	3.35 (ปานกลาง)	1	3.56 (มาก)	1	3.28 (ปานกลาง)	2
3. พนักงานสิ้นเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ กับลูกค้า	3.13 (ปานกลาง)	3	2.69 (ปานกลาง)	4	3.46 (ปานกลาง)	1
4. พนักงานสิ้นเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย	3.28 (ปานกลาง)	2	3.33 (ปานกลาง)	2	3.03 (ปานกลาง)	3
รวม	3.12 (ปานกลาง)		3.18 (ปานกลาง)		3.11 (ปานกลาง)	

จากตาราง 64 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง
เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.12 3.18 และ 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีปัญหาด้านบุคลากร 3
อันดับแรก คือ พนักงานสิ้นเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงาน
สิ้นเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และพนักงานสิ้นเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านบุคลากร 3 อันดับ
แรก คือ พนักงานสิ้นเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสิ้นเชื่อ
แต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และพนักงานสิ้นเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านบุคคล 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการพนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 65 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	3.32 (ปานกลาง)	3	3.45 (ปานกลาง)	1	3.15 (ปานกลาง)	4
2. การให้บริการล่าช้า	3.03 (ปานกลาง)	5	3.16 (ปานกลาง)	5	3.28 (ปานกลาง)	3
3. พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.58 (ปานกลาง)	7	3.02 (ปานกลาง)	6	2.63 (ปานกลาง)	7
4. มีระบบการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน	2.92 (ปานกลาง)	6	2.58 (ปานกลาง)	7	3.03 (ปานกลาง)	6
5. มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย ที่ไม่เหมาะสม	3.42 (ปานกลาง)	2	3.20 (ปานกลาง)	4	3.30 (ปานกลาง)	2
6. ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำ สัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น	3.47 (ปานกลาง)	1	3.31 (ปานกลาง)	3	3.42 (ปานกลาง)	1
7. พื้นที่บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้าง ขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และ อำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	3.22 (ปานกลาง)	4	3.32 (ปานกลาง)	2	3.11 (ปานกลาง)	5
รวม	3.13 (ปานกลาง)		3.14 (ปานกลาง)		3.13 (ปานกลาง)	

จากตาราง 65 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.13 3.14 และ 3.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีปัญหาด้านกระบวนการ
ให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความ
ยืดหยุ่น รองลงมาคือ มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม และบริษัทไม่มีนโยบาย
ให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญาออกสถานที่รองลงมาคือ พื้นที่บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น รองลงมาคือ มีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม และการให้บริการล่าช้า ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 66 ค่าเฉลี่ย และปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อ.เมือง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.จอมทอง ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	อ.แม่แจ่ม ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้ว ไม่น่าเชื่อถือ	3.07 (ปานกลาง)	3	2.84 (ปานกลาง)	3	3.25 (ปานกลาง)	2
2. ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ	3.71 (มาก)	1	2.61 (ปานกลาง)	4	3.96 (มาก)	1
3. สถานที่ทำการคับแคบ แออัด	3.16 (ปานกลาง)	2	2.97 (ปานกลาง)	1	3.17 (ปานกลาง)	4
4. อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย	3.06 (ปานกลาง)	5	2.89 (ปานกลาง)	2	3.06 (ปานกลาง)	5
5. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ	3.07 (ปานกลาง)	3	2.49 (น้อย)	5	3.21 (ปานกลาง)	3
รวม	3.21 (ปานกลาง)		2.76 (ปานกลาง)		3.33 (ปานกลาง)	

จากตาราง 66 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขา
ย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.21 2.76 และ 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง มีปัญหาด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ
สถานที่ทำการคับแคบ แออัด สถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ และป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม
ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอจอมทอง มีปัญหาด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ทำการคับแคบ แออัด รองลงมาคือ อุปกรณ์
และเครื่องมือไม่ทันสมัย และป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ
ป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ และสถานที่ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ตาราง 67 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง	68	21.25
ให้วงเงินสูงกว่านี้	45	14.06
ผ่อนชำระนาน ๆ	18	5.63
ลดเงื่อนไขอื่น ๆ	14	4.38
ไม่มีข้อเสนอแนะ	175	54.68
รวม	320	100.00

จากตาราง 67 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ คิดเป็นร้อยละ 54.68 ควรให้ปรับอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลง คิดเป็นร้อยละ 21.25 ให้วงเงินสูงกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 14.06 ผ่อนชำระนาน ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.63 และลดเงื่อนไขอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.38