

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีลีสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการให้บริการเคทีบีลีสซิ่ง ผ่านธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการเคทีบีลีสซิ่ง โดยพิจารณาจากกรอบส่วนประสมการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายหรือช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด พนักงานให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริการเคทีบีลีสซิ่ง เมื่อมีความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกที่พอใจหรือไม่พอใจต่อบริการเคทีบีลีสซิ่ง

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 6 ทัศนคติของลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม จำแนกการใช้บริการเคทีบีลีสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเคทีบีลีสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	44.7
หญิง	210	55.3
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 55.3 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	25	6.6
21 – 30 ปี	135	35.5
31 – 40 ปี	93	24.5
41 – 50 ปี	81	21.3
51 ปี ขึ้นไป	46	12.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอายุ 20 – 30 ปี ร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ อายุ 31 -40 ปี ร้อยละ 24.5 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 21.3 อายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 12.1 และน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	23	6.1
ม.6 หรือเทียบเท่า	41	10.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	114	30.0
ปริญญาตรี	170	44.7
สูงกว่าปริญญาตรี	32	8.4
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 30.0 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.8 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.4 และต่ำกว่าม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	142	37.4
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	61	16.1
เกษตรกร	14	3.7
รับจ้างทั่วไป	56	14.7
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	13	3.4
นักเรียนนักศึกษา	21	5.5
ลูกจ้างชั่วคราว	42	11.1
พนักงานเอกชน	31	8.2
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37.4 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.1 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7 ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 11.1 พนักงานเอกชน ร้อยละ 8.2 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 5.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 3.4 และเกษตรกร ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	164	43.2
10,000 – 20,000 บาท	117	30.8
20,001 – 30,000 บาท	43	11.3
30,001 – 40,000 บาท	42	11.1
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	14	3.7
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.8 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 11.3 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 8.4 และรายได้ มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 3.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฝาก – ถอน โอนเงิน	379	99.7
ชำระค่าสาธารณูปโภค	157	41.3
สินเชื่อต่างๆ (เงินกู้ยืม, บัตรเครดิต)	106	27.9
ประกันภัย	65	17.1
ซื้อหุ้น, กองทุน	5	1.3
อื่นๆ	2	0.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ ฝาก – ถอน โอนเงิน มากที่สุด ร้อยละ 99.7 รองลงมาคือ การชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 41.3 สินเชื่อต่างๆ เงินกู้ยืม, บัตรเครดิต ร้อยละ 27.9 การทำประกันภัย ร้อยละ 17.1 ซื้อหุ้น, กองทุน ร้อยละ 1.3 และอื่นๆ ร้อยละ 0.5 ได้แก่ แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อบริการเคทีบีเอสซิ่ง ผ่านธนาคารกรุงไทย สาขา
ไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลการให้บริการ
เช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง

ธนาคารกรุงไทยเปิดให้บริการเคทีบีเอสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	334	87.9
ไม่ทราบ	46	12.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง ร้อยละ 87.9
และไม่ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่าน
ธนาคารกรุงไทยหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์เคทีบี ลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย

ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
รถยนต์	205	61.4	6
รถจักรยานยนต์	300	89.8	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องเสียง	295	88.3	3
คอมพิวเตอร์	297	88.9	2
โทรศัพท์มือถือ	283	84.7	4
กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป	279	83.5	5
เครื่องออกกำลังกาย	175	52.4	7
เครื่องใช้ครัวเรือน	159	47.6	9
เฟอร์นิเจอร์	171	51.2	8
อื่นๆ	14	4.2	10

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเคทีบีลิสซิ่ง โดยมี รถจักรยานยนต์ ให้เช่าซื้อคิดเป็นร้อยละ 89.8 รองลงมาทราบว่าให้บริการเช่าซื้อ คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 88.9 ให้บริการเช่าซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 88.3 ให้บริการเช่าซื้อโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 84.7 ให้บริการเช่าซื้อกล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป ร้อยละ 83.5 ให้บริการเช่าซื้อ รถยนต์ ร้อยละ 61.4 ให้บริการเช่าซื้อเครื่องออกกำลังกาย ร้อยละ 52.4 ให้บริการเช่าซื้อเฟอร์นิเจอร์ ร้อยละ 51.2 ให้บริการเช่าซื้อเครื่องใช้ในห้องครัว ร้อยละ 47.6 และอื่น ๆ ได้แก่ เครื่องประดับจิวเวอรี่ และเครื่องดนตรี ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	215	64.4	2
พนักงานธนาคารแนะนำ	256	76.7	1
ศึกษาด้วยตนเอง	69	20.7	6
เว็บไซต์ของธนาคาร	81	24.3	5
โทรทัศน์	85	25.4	4
วิทยุ	27	8.1	9
หนังสือพิมพ์	43	12.9	7
นิตยสาร	31	9.3	8
แผ่นพับ/โบปลิว	199	59.6	3
อื่นๆ	8	2.4	10

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีเอสซิง 334 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลการบริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย จากพนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 76.6 รองลงมา คือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 64.4 แผ่นพับ/โบปลิว ร้อยละ 59.6 โทรทัศน์ ร้อยละ 25.4 เว็บไซต์ของธนาคาร ร้อยละ 24.3 ศึกษาด้วยตนเอง ร้อยละ 20.7 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 12.9 นิตยสาร ร้อยละ 9.3 วิทยุ ร้อยละ 8.1 และอื่นๆ คือ การจัดกิจกรรมกลางแจ้งของธนาคาร ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง

ระดับความเข้าใจต่อเงื่อนไข	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	47	14.0
มาก	60	18.0
ปานกลาง	111	33.2
น้อย	75	22.5
น้อยที่สุด	41	12.3
รวม	334	100.0

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเข้าใจหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.2 รองลงมา อยู่ในระดับความเข้าใจน้อย ร้อยละ 22.5 ระดับความเข้าใจ มาก ร้อยละ 18.0 ระดับความเข้าใจ มากที่สุด ร้อยละ 14.0 และระดับความเข้าใจ น้อยที่สุด ร้อยละ 12.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้ เลือกซื้อ	318	95.2	16	4.8
สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช่ สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	175	52.4	159	47.6

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทราบในเรื่องของบริการเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด ร้อยละ 95.2 และไม่ทราบ ร้อยละ 4.8

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจ ในด้านการใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ ร้อยละ 52.4 และไม่ทราบ ร้อยละ 47.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะ เวลาการผ่อนชำระสินค้า	214	64.1	120	35.9

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา โดยทราบในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 64.1 และไม่ทราบ ร้อยละ 35.9

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับ พนักงานที่ธนาคารได้	213	63.8	121	36.2
สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคาร พาณิชย์ต่างๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point เช่น ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลฟเว่น	198	59.3	136	40.7

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทราบในเรื่องของติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับพนักงานที่ธนาคารได้ ร้อยละ 63.8 และไม่ทราบ ร้อยละ 36.2

ผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบ ในด้านการสามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point เช่น ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลฟเว่น ร้อยละ 59.3 และไม่ทราบ ร้อยละ 40.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการลงในสื่อโฆษณาโทรทัศน์ ทุกช่องสถานีโทรทัศน์ อย่างทั่วถึง	198	59.3	136	40.7
มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ	256	76.6	78	23.4
เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ	289	86.5	45	13.5
มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย	206	61.7	128	38.8

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยทราบในเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ มากที่สุด ร้อยละ 86.5 รองลงมา คือ ทราบ ในเรื่องการลงในสื่อโฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 76.6

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกายภาพ

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกายภาพ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีมุมแนะนำสินค้าของเคทีบีลิสซิ่งภายในธนาคาร	265	79.3	69	20.7

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกายภาพ โดยทราบว่ามุมแนะนำสินค้าของเคทีบีลิสซิ่งภายในธนาคาร ร้อยละ 79.3 และไม่ทราบ ร้อยละ 20.7

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบ รายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ

ความรู้ความเข้าใจต่อบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ของ ธนาคารกรุงไทย	211	63.2	123	36.8
ใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน	117	35.0	217	65.0
วิธีการและขั้นตอนการขอซื้อสินค้า ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำ ประกันในการซื้อสินค้า	162	48.5	172	51.5
มีบริการหักชำระสินค้าค้างงวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชี เงินฝากออมทรัพย์	229	68.6	105	31.4
ผ่อนชำระสินค้าค้างงวดผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม	182	54.5	152	45.5

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ โดยทราบในเรื่องของการมีบริการหักชำระสินค้าค้างงวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด ร้อยละ 68.6 รองลงมา คือ พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 63.2

ไม่ทราบ ในเรื่องการใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน มากที่สุด ร้อยละ 65.0 รองลงมา ไม่ทราบในเรื่องวิธีการและขั้นตอนการขอซื้อสินค้าซึ่งไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า ร้อยละ 51.5 และไม่ทราบ ในเรื่องการผ่อนชำระสินค้าค้างงวดผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม ร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มี
ต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด	ไม่ ทราบ			
สินค้าเคทีบีเอสซิ่งมี สินค้าหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง	100 (26.3)	156 (41.1)	112 (29.5)	0 (0.0)	7 (1.8)	5 (1.3)	3.91	เห็นด้วย มาก	2
สินค้าและบริการที่ ร่วมโครงการเคทีบี เอสซิ่งมีคุณภาพที่ได้ มาตรฐาน	53 (13.9)	184 (48.8)	133 (35.0)	0 (0.0)	2 (0.5)	8 (2.1)	3.77	เห็นด้วย มาก	3
ตราสินค้าเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง ความนิยม ต่อสาธารณะชน	92 (24.2)	205 (53.9)	79 (20.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (1.1)	4.03	เห็นด้วย มาก	1
สินค้าแต่ละรายการ แสดงรายละเอียด และคุณสมบัติอย่าง ชัดเจน	68 (17.9)	150 (39.5)	142 (37.4)	10 (2.6)	2 (0.5)	8 (2.1)	3.73	เห็นด้วย มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.86	เห็นด้วย มาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องของตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงความนิยมต่อ

สาธารณชน (ค่าเฉลี่ย 4.03) สินค้าเคทีปีสซึ่งที่มีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.91) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีปีสซึ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีปีสซึ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่ทราบ			
แสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน	91 (23.9)	197 (51.8)	88 (23.2)	0 (0.0)	2 (0.5)	2 (0.5)	3.99	เห็นด้วยมาก	1
สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป	64 (16.8)	184 (48.4)	115 (30.3)	5 (1.3)	2 (0.5)	10 (2.6)	3.82	เห็นด้วยมาก	2
อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการีสซึ่ง	66 (17.4)	172 (45.3)	122 (32.1)	4 (1.1)	0 (0.0)	16 (4.2)	3.82	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.88	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านราคา (บริการเคทีปีสซึ่งของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านราคา ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.82) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่างๆที่ให้บริการีสซึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่ทราบ			
สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	88 (23.2)	174 (45.8)	116 (30.5)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.91	เห็นด้วยมาก	1
มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ	47 (12.4)	132 (34.7)	161 (42.4)	30 (7.9)	10 (2.6)	0 (0.0)	3.46	เห็นด้วยปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.69	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 -4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านสถานที่ให้บริการ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องของการมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่ทราบ			
มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน	42 (11.1)	144 (37.9)	177 (46.6)	4 (1.1)	2 (0.5)	11 (2.9)	3.60	เห็นด้วยมาก	2
มีการบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา	50 (13.2)	164 (43.2)	141 (37.1)	2 (0.5)	2 (0.5)	21 (5.5)	3.72	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.66	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 -4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านการส่งเสริมทางการตลาด ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่อง การมีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยมีการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย ด้านพนักงานให้บริการ

ด้านพนักงาน ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่า เฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	ไม่ ทราบ			
พนักงานธนาคาร มีความสุภาพและ อัธยาศัยดี	161 (42.4)	138 (36.3)	77 (20.3)	3 (0.8)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.21	เห็นด้วย มาก	1
พนักงานธนาคาร กระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	115 (30.3)	172 (45.3)	96 (25.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04	เห็นด้วย มาก	2
พนักงานมีการ ให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	92 (24.2)	187 (49.2)	99 (26.1)	2 (0.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97	เห็นด้วย มาก	3
พนักงานให้บริการ อย่างเสมอภาค	97 (25.5)	172 (45.3)	100 (26.3)	6 (1.6)	4 (1.1)	1 (0.3)	3.93	เห็นด้วย มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.04	เห็นด้วย มาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 -4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านพนักงานให้บริการ ดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมาก ในเรื่อง พนักงานธนาคาร มีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานธนาคารกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานให้บริการอย่าง เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่ทราบ			
บรรยากาศภายในธนาคาร มีความสวยงาม ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบ จนเกินไป	76 (20.0)	189 (49.7)	115 (30.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90	เห็นด้วยมาก	3
มีเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	68 (17.9)	219 (57.6)	88 (23.2)	0 (0.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.91	เห็นด้วยมาก	2
ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องคิดและหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ให้อ่าน	58 (15.3)	220 (57.9)	102 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88	เห็นด้วยมาก	4
การรักษาความปลอดภัยของลูกค้า เมื่อมาใช้บริการ	58 (15.3)	222 (58.4)	96 (25.3)	4 (1.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88	เห็นด้วยมาก	4
ความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ	106 (27.9)	200 (52.6)	74 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08	เห็นด้วยมาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.93	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 -4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีทีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย) โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้าน ลักษณะทางกายภาพดังนี้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือการมีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) บรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อบริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย ด้านลักษณะกระบวนการ

ด้านลักษณะทางกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่ทราบ			
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป	77 (20.3)	205 (53.9)	90 (23.7)	4 (1.1)	0 (0.0)	4 (1.1)	3.94	เห็นด้วยมาก	2
ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน	128 (33.7)	155 (40.8)	71 (18.7)	3 (0.8)	0 (0.0)	23 (6.1)	4.14	เห็นด้วยมาก	1
มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	56 (14.7)	217 (57.1)	81 (21.3)	14 (3.7)	0 (0.0)	12 (3.2)	3.86	เห็นด้วยมาก	5
สามารถผ่อนชำระค่าสินค้าบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม	58 (15.3)	229 (60.3)	74 (19.5)	5 (1.3)	2 (0.5)	12 (3.2)	3.91	เห็นด้วยมาก	3
เคทีบีเอสซิงเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ	65 (17.1)	203 (53.4)	96 (25.3)	0 (0.0)	2 (0.5)	14 (0.0)	3.90	เห็นด้วยมาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.95	เห็นด้วยมาก	

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 -4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านด้านลักษณะทางกระบวนการ(บริการเคทีบีเอสซิงของธนาคารกรุงไทย)โดยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในรายละเอียดด้านด้านลักษณะทางกระบวนการ ดังนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่อง ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

เกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.91) บริการ
 เลทีปิลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจาก
 บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงสรุปการจัดอันดับแปลผลและค่าเฉลี่ยรวม ด้านความคิดเห็นที่มีต่อบริการเลทีปิลิส
 ซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.86	เห็นด้วยมาก	5
ด้านราคา	3.88	เห็นด้วยมาก	4
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.69	เห็นด้วยมาก	6
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.66	เห็นด้วยมาก	7
ด้านพนักงานให้บริการ	4.04	เห็นด้วยมาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.93	เห็นด้วยมาก	3
ด้านกระบวนการ	3.95	เห็นด้วยมาก	2

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด
 ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านพนักงานให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัย
 ทางด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัย
 ทางด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยทางด้านสถานที่
 ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยทางการส่งเสริมทางการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะใช้บริการธุรกรรมทางการเงินของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	190	50.0
ไม่เคยใช้	190	50.0
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง คิดเป็นร้อยละ 50.0 และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการซื้อสินค้าแต่ละประเภทของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์	6	3.2
รถจักรยานยนต์	48	25.3
เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องเสียง เป็นต้น	17	8.9
คอมพิวเตอร์	51	26.8
โทรศัพท์มือถือ	43	22.6
กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป	24	12.6
เครื่องออกกำลังกาย	1	0.5
เครื่องใช้ครัวเรือน	1	0.5
เฟอร์นิเจอร์	2	1.1
อื่นๆ	4	2.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการซื้อสินค้าแต่ละประเภทของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 26.8 รองลงมา คือ รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 25.3 โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 22.6 กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป ร้อยละ 12.6 รถยนต์ ร้อยละ 3.2 อื่นๆ ร้อยละ 2.1 ร้อยละ 0.5 เฟอร์นิเจอร์ ร้อยละ 1.1 เครื่องออกกำลังกาย ร้อยละ 0.5 และเครื่องใช้ครัวเรือน ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติล่าช้า ขั้นตอนซับซ้อน	33	17.4
สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	27	14.2
สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เสียหายชำรุดง่าย	3	1.6
สินค้าบางรายการต้องไปปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า	64	33.7
ไม่พบปัญหา	72	37.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมา คือ สินค้าบางรายการต้องไปปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า ร้อยละ 33.7 ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติล่าช้า ขั้นตอนซับซ้อน ร้อยละ 17.4 สินค้าส่งล่าช้าไม่ตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 14.2 และสินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เสียหายชำรุดง่าย ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการลิขสิทธิ์ของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น

บริการลิขสิทธิ์ของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท จีอี แคปปิตอล ลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน)	16	4.2
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	67	17.6
บริษัท โตโยต้า ลิซซิ่ง	32	8.4
บริษัท วชิระอโต้เชลล์ จำกัด	15	3.9
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	36	9.5
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	46	12.1
อื่นๆ	11	2.9
ไม่เคยใช้	227	59.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการลิขสิทธิ์ของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาเคยใช้บริการของบริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 17.6 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ร้อยละ 12.1 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 9.5 บริษัทโตโยต้า ลิซซิ่ง ร้อยละ 8.4 บริษัท จีอี แคปปิตอล ลิซซิ่ง จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 4.2 บริษัท วชิระอโต้เชลล์ จำกัด ร้อยละ 3.9 และ อื่นๆ ได้แก่ บริษัทสหพาณิชย์ ลิซซิ่ง 3 คน บริษัทนี้มชีเส็ง 7 คน และธนาคารออมสิน 1 คน รวมเป็น ร้อยละ 2.9

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีบิลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีบิลิสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ไม่ทราบเกี่ยวกับการบริการของเคทีบีบิลิสซิ่ง	64	33.7	1
ไม่สะดวก	37	19.5	2
สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ	12	6.3	6
ไม่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย	1	0.5	9
ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการ ยุ่งยากซับซ้อน	20	10.5	4
คาดว่าธนาคารจะไม่อนุมัติ	3	1.6	8
ไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ	29	15.3	3
ไม่ชอบซื้อผ่าน	6	3.2	7
ยังไม่มีควมจำเป็นในการซื้อสินค้า	18	9.5	5
รวม	190	100.0	

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 ราย ที่ไม่เคยใช้บริการบิลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจาก ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ ไม่สะดวก ร้อยละ 19.5 ไม่ทราบขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ ร้อยละ 15.3 ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการ ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 10.5 ยังไม่มีควมจำเป็นในการซื้อสินค้า ร้อยละ 9.5 สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ ร้อยละ 6.3 ไม่ชอบซื้อผ่าน ร้อยละ 3.2 คาดว่าธนาคารจะไม่อนุมัติ ร้อยละ 1.6 และไม่ใช้บริการธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจการใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

ความตั้งใจที่คาดว่าจะใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	211	55.5
ไม่ใช่	23	6.1
ไม่แน่ใจ	146	38.4
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 55.5 ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ร้อยละ 38.4 และคาดว่าจะไม่ใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่อาจจะใช้ผลิตภัณฑ์ เคทีบี บิลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่อาจจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบี บิลิสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ความสะดวกในการมาใช้บริการ	163	42.9	2
เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว	213	56.1	1
ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ	149	39.2	4
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	156	41.1	3
ความน่าเชื่อถือหรือยอมรับในผลิตภัณฑ์	67	17.6	8
ราคาของผลิตภัณฑ์	106	27.9	7
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	151	39.7	5
มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย	143	37.6	6
อื่นๆ	22	5.8	9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยปัจจัยด้านความเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ร้อยละ 56.1 รองลงมา คือ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ร้อยละ 42.9 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 41.1 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ร้อยละ 39.7 ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ ร้อยละ 39.2 มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย ร้อยละ 37.6 ราคาของผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 27.9 ความน่าเชื่อถือหรือยอมรับในผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 17.6 และ อื่นๆ ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่อาจจะแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โอกาสที่คาดว่าจะแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	302	79.5
ไม่แนะนำ	3	0.8
ยังไม่ตัดสินใจ	75	19.7
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 79.5 ยังไม่ตัดสินใจว่าจะแนะนำบริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 19.75 และคาดว่าจะไม่แนะนำบริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 0.8

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เก็บรวบรวมจากผู้เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ควรรออนุมัติให้บุคคลที่มีเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคารอื่น	5	2.6	3
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่าเดิม	25	13.2	1
เพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยจ่ายให้นานขึ้น	2	1.1	4
ควรมีสินค้าตัวอย่างที่จับต้องได้มาจัดแสดง	1	0.5	5
ควรจัดให้มีพนักงานแนะนำบริการโดยเฉพาะเพื่อชี้แจงรายละเอียดให้ทราบ	12	6.3	2

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 ราย ที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่าเดิม ร้อยละ 13.2 เสนอให้มีพนักงานแนะนำบริการโดยเฉพาะเพื่อชี้แจงรายละเอียดให้ทราบ ร้อยละ 6.3 เสนอให้พิจารณาอนุมัติให้บุคคลที่มีเงินเดือนผ่านบัญชีของธนาคารอื่น ร้อยละ 2.6 เพิ่มระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยจ่ายให้นานขึ้น 1.1 และมีสินค้าตัวอย่างที่จับต้องได้มาจัดแสดง ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบี ลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าทุกรายการควรจัดส่งถึงผู้ซื้อ	28	14.7
การพิจารณาและขั้นตอนไม่ซับซ้อนจนเกินไป	9	4.7
ควรจัดส่งสินค้าให้ตรงต่อเวลา	5	2.6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 190 ราย ที่เคยใช้บริการลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ ด้านการจัดส่งสินค้าทุกรายการควรจัดส่งให้ถึงผู้ซื้อ โดยผู้ซื้อสินค้าไม่ต้องไปรับสินค้าเอง ร้อยละ 14.7 การพิจารณาและขั้นตอนไม่ซับซ้อนจนเกินไป ร้อยละ 4.7 และควรจัดส่งสินค้าให้ตรงต่อเวลา ร้อยละ 2.6

ส่วนที่ 6 ทศนคติของลูกค้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม จำแนกตามการใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	60.6	67	39.4
หญิง	87	41.4	123	58.6

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.6 และไม่เคยใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง ร้อยละ 39.4 จากจำนวนเพศชาย 170 คน

รองลงมาคือ เพศหญิง ที่เคยใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง คิดเป็นร้อยละ 41.4 และไม่เคยใช้บริการเคทีบี บิลิสซิ่ง คิดเป็น ร้อยละ 58.6 ที่ จากจำนวนเพศหญิง 210 คน

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	0.0	25	100.0
20 – 30 ปี	57	42.2	78	57.8
31 – 40 ปี	58	62.4	35	37.6
41 – 50 ปี	45	55.6	36	44.4
51 ปี ขึ้นไป	30	65.2	16	34.8

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง ของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามตามอายุ ส่วนใหญ่อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ
65.2 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 62.4 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 55.6 และอายุ 20 – 30 ปี
ร้อยละ 42.2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละช่วงอายุ

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ
จำแนกตามตามอายุ ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 20 ปี ไม่เคยใช้บริการเลย รองลงมาคือ อายุ 20 – 30 ปี
ร้อยละ 57.8 อายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 37.6 อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 44.4 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ
34.8 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละช่วงอายุ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	3	13.0	20	87.0
ม.6 หรือเทียบเท่า	12	29.3	29	70.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	70	61.4	44	38.6
ปริญญาตรี	87	51.2	83	48.8
สูงกว่าปริญญาตรี	18	56.3	14	43.8

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 56.3 ปริญญาตรี ร้อยละ 51.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 29.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 13.0 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละระดับการศึกษา

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 87.0 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า ร้อยละ 70.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.8 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.8 และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 38.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละระดับการศึกษา

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่ง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	87	61.3	55	38.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	37	60.7	24	39.3
เกษตรกร	2	14.3	12	85.7
รับจ้างทั่วไป	18	32.1	38	67.9
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	0	0.0	13	100.0
อื่นๆ	46	48.9	48	51.1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 60.7 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานเอกชน ร้อยละ 48.9 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 32.1 และเกษตรกร ร้อยละ 14.3 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละอาชีพ

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามอาชีพ ซึ่งกลุ่มพ่อบ้าน/ แม่บ้าน ไม่เคยใช้บริการเลย รองลงมาส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 85.7 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 67.9 อาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา ลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานเอกชน ร้อยละ 51.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 39.3 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 38.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำแนกตามแต่ละอาชีพ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

รายได้	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	51	31.1	113	8.9
10,000 – 20,000 บาท	82	70.1	35	29.9
20,001 – 30,000 บาท	21	48.8	22	51.2
30,001 – 40,000 บาท	27	64.3	15	35.7
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	9	64.3	5	35.7

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ 190 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง ของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ จำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 20,000
บาท ร้อยละ 70.1 รองลงมาคือ รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป
ร้อยละ 64.3 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 48.8 และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ
31.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำแนกตามรายได้

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ
จำแนกตามรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ มีรายได้
20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 51.2 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,000 บาท
ขึ้นไป ร้อยละ 35.7 และรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 29.9 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ไม่เคยใช้บริการจำแนกตามรายได้

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการทราบข้อมูลการให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง

การรับรู้บริการเคทีบีเอสซิ่ง	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	190	100.0	144	75.8
ไม่ทราบ	0	0.0	46	24.2
รวม	190	100.0	190	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีการรับรู้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง ร้อยละ 100.00 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีการรับรู้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเช่าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านธนาคารหรือเรียกว่าบริการเคทีบีเอสซิ่ง ร้อยละ 75.8 และไม่ทราบ ร้อยละ 24.2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรับทราบข้อมูลสินค้าผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่ง

ผลิตภัณฑ์เคทีบีลิสซิ่ง	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบสินค้า เคทีบีลิสซิ่ง		ไม่ทราบสินค้า เคทีบีลิสซิ่ง		ทราบสินค้า เคทีบีลิสซิ่ง		ไม่ทราบสินค้า เคทีบีลิสซิ่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์	130	68.4	60	31.6	75	39.5	115	60.5
รถจักรยานยนต์	175	92.1	15	7.9	125	65.8	65	34.2
เครื่องใช้ไฟฟ้า ได้แก่ โทรทัศน์ เครื่องเสียง เป็นต้น	169	88.9	21	11.1	126	66.3	64	33.7
คอมพิวเตอร์	172	90.5	18	9.5	125	65.8	65	34.2
โทรศัพท์มือถือ	163	85.8	27	14.2	120	63.2	70	36.8
กล้องวิดีโอ/กล้องถ่ายรูป	157	82.6	33	17.4	122	64.2	68	35.8
เครื่องออกกำลังกาย	109	57.4	81	42.6	66	34.7	124	65.3
เครื่องใช้ครัวเรือน	94	49.5	96	50.5	65	34.2	125	65.8
เฟอร์นิเจอร์	103	54.2	87	45.8	68	35.8	122	64.2
อื่นๆ	9	4.7	181	95.3	5	2.6	185	97.4

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเคทีบีลิสซิ่ง โดยมี รถจักรยานยนต์ ให้เช่าซื้อคิดเป็นร้อยละ 92.1 รองลงมาทราบว่าให้บริการเช่าซื้อคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 90.5 และเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 88.9 ไม่ทราบในหมวดสินค้าประเภทอื่นๆ ร้อยละ 95.3 รองลงคือ เครื่องใช้ครัวเรือน ร้อยละ 50.5 และเฟอร์นิเจอร์ ร้อยละ 45.8 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ทราบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเคทีบีลิสซิ่ง โดยมี รถจักรยานยนต์และคอมพิวเตอร์ ให้เช่าซื้อคิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาทราบว่าให้บริการเช่าซื้อ เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 66.3 ไม่ทราบในหมวดสินค้าประเภทอื่นๆ ร้อยละ 97.4 รองลงคือ เครื่องใช้ครัวเรือน ร้อยละ 65.8 และเครื่องออก กกำลังกาย ร้อยละ 65.3 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเคทีบีลิสซิ่ง

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	130	68.4	60	31.6	85	44.7	105	55.3
พนักงานธนาคารแนะนำ	152	80.0	38	20.0	104	54.7	86	45.3
ศึกษาด้วยตนเอง	46	24.2	144	75.8	23	12.1	167	87.9
เว็บไซต์ของธนาคาร	54	28.4	136	71.6	27	14.2	163	85.8
โทรทัศน์	51	26.8	139	73.2	34	17.9	156	82.1
วิทยุ	21	11.1	169	88.9	6	3.2	184	96.8
หนังสือพิมพ์	22	11.6	168	88.4	21	11.1	169	88.9
นิตยสาร	19	10.0	171	90.0	12	6.3	178	93.7
แผ่นพับ/ใบปลิว	103	54.2	87	45.8	96	50.5	94	49.5
อื่นๆ	6	3.2	184	96.8	2	1.1	188	98.9

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ทราบข้อมูลการบริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จากพนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 80.0 รองลงมา คือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 68.4 แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 54.2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ทราบข้อมูลการบริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จากพนักงานธนาคารแนะนำ ร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ แผ่นพับ/ใบปลิว ร้อยละ 50.5 และเพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 44.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งจำนวน 190 คน

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการทราบหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง

ระดับความเข้าใจต่อเงื่อนไข	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	30	15.8	17	11.8
มาก	38	20.0	22	15.3
ปานกลาง	64	33.7	47	32.6
น้อย	39	20.5	36	25.0
น้อยที่สุด	19	10.0	22	15.3
รวม	190	100.0	144	100.0

หมายเหตุ: จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่ง 334 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีระดับความเข้าใจหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง ระดับปานกลาง ร้อยละ 33.7 รองลงมาอยู่ในระดับความเข้าใจน้อย ร้อยละ 20.5 ระดับความเข้าใจมาก ร้อยละ 20.0 ระดับความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ 15.8 และระดับความเข้าใจน้อยที่สุด ร้อยละ 10.0 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการและทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่งจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีระดับความเข้าใจหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาอยู่ในระดับความเข้าใจน้อย ร้อยละ 25.0 ระดับความเข้าใจน้อยที่สุดและมาก ร้อยละ 15.3 และระดับความเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ 11.8 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการและทราบเกี่ยวกับบริการของเคทีบีลิสซิ่งจำนวน 144 คน

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งจำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการเคทีบีเอสซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ	184	96.8	6	3.2	134	70.5	56	29.5
ใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่	100	52.6	90	47.4	75	39.5	115	60.5

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทราบในเรื่องของบริการเคทีบีเอสซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด ร้อยละ 96.8 และไม่ทราบ ร้อยละ 3.2 และในด้านการใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ ร้อยละ 52.6 และไม่ทราบ ร้อยละ 47.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยทราบในเรื่องของบริการเคทีบีเอสซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด ร้อยละ 70.5 และไม่ทราบ ร้อยละ 29.5 และในด้านการใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศแม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ ร้อยละ 39.5 และไม่ทราบ ร้อยละ 60.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า	100	52.6	90	47.4	75	39.5	115	60.5

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา โดยทราบในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 52.6 และไม่ทราบ ร้อยละ 47.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา โดยทราบในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 39.5 และไม่ทราบ ร้อยละ 60.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับพนักงานที่ธนาคารได้	120	63.2	70	36.8	93	48.9	97	51.1
สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่างๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point เช่น ไปรษณีย์ เซเว่นอีเลฟเว่น	124	65.3	66	34.7	74	38.9	116	61.1

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทราบในเรื่องของติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับพนักงานที่ธนาคารได้ ร้อยละ 63.2 และไม่ทราบ ร้อยละ 36.8 ในด้านการสามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 65.3 ไม่ทราบ ร้อยละ 34.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทราบในเรื่องของติดต่อข้อมูลการใช้บริการโดยโทรศัพท์สอบถามกับพนักงานที่ธนาคารได้ ร้อยละ 48.9 และไม่ทราบ ร้อยละ 51.1 ในด้านการสามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดสินค้าได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และจุดรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 38.9 และไม่ทราบ ร้อยละ 61.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการลงในสื่อโฆษณาโทรทัศน์ ทุกช่องทางโทรทัศน์อย่างทั่วถึง	124	65.3	66	34.7	74	38.9	116	61.1
มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ	157	82.6	33	17.4	99	52.1	91	47.9
เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ	163	85.8	27	14.2	126	66.3	64	33.7
มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านเว็บไซต์ ของธนาคารกรุงไทย	127	66.8	63	33.2	79	41.6	111	58.4

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยทราบในเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจ มากที่สุด ร้อยละ 85.8 รองลงมา คือ ทราบ ในเรื่องการลงในสื่อโฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 82.6 มีการลงในสื่อโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 66.8 และมีการลงในสื่อโฆษณาโทรทัศน์ ทุกช่องทางโทรทัศน์อย่างทั่วถึง ร้อยละ 65.3 ตามลำดับ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยทราบในเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจ มากที่สุด ร้อยละ 66.3 รองลงมา คือ ทราบ ในเรื่องการลงในสื่อโฆษณาผ่านตู้เอทีเอ็ม ของธนาคารกรุงไทย อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 52.1 และไม่ทราบว่ามีการลงในสื่อโฆษณาโทรทัศน์ ทุกช่องทางโทรทัศน์อย่างทั่วถึง ร้อยละ 61.1 และไม่ทราบว่ามีการลงในสื่อโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 58.4 และ ตามลำดับ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งจำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านกายภาพ

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีมุมมองแนะนำสินค้าของเคทีบีเอสซึ่งภายในธนาคาร	150	78.9	40	21.1	115	60.5	75	39.5

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านกายภาพ โดยทราบว่า มีมุมมองแนะนำสินค้าของเคทีบีเอสซึ่งภายในธนาคาร ร้อยละ 78.9 และไม่ทราบ ร้อยละ 21.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีเอสซึ่ง ด้านกายภาพ โดยทราบว่า มีมุมมองแนะนำสินค้าของเคทีบีเอสซึ่งภายในธนาคาร ร้อยละ 60.5 และไม่ทราบ ร้อยละ 39.5 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง จำแนกตามความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ

แหล่งข้อมูล	เคยใช้บริการ				ไม่เคยใช้บริการ			
	ทราบ		ไม่ทราบ		ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย	131	68.9	59	31.1	80	42.1	110	57.9
ใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน	81	42.6	109	57.4	36	18.9	154	81.1
วิธีการและขั้นตอนการขอซื้อสินค้าไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้าประกันในการซื้อสินค้า	109	57.4	81	42.6	53	27.9	137	72.1
มีบริการหักชำระสินค้าค้างงวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์	134	70.5	56	29.5	95	50.0	95	50.0
ผ่อนชำระสินค้าค้างงวดผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม	121	63.7	69	36.3	61	32.1	129	67.9

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ โดยทราบในเรื่องของการมีบริการหักชำระสินค้าค้างงวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด ร้อยละ 70.5 รองลงมา คือ พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 68.9 และไม่ทราบในเรื่องของการใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน ร้อยละ 57.4 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ มีความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเคทีบีลิสซิ่ง ด้านกายภาพ โดยทราบในเรื่องของการมีบริการหักชำระสินค้าค้างงวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้ที่มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 42.1 และไม่ทราบในเรื่องของการใช้ระยะเวลาพิจารณาการอนุมัติภายใน 1 วัน มากที่สุด

ร้อยละ 81.1 รองลงมาคือ วิธีการและขั้นตอนการขอซื้อสินค้า ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้าประกันในการซื้อสินค้า ร้อยละ 72.1 และ ผ่อนชำระสินค้าค้างงวดผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม ร้อยละ 67.9 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น
หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน

บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท จีอี แคปปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)	8	4.2	182	95.8
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	39	20.5	151	79.5
บริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง	14	7.4	176	92.6
บริษัท วชิระออดิโอสเตล จำกัด	9	4.7	181	95.3
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	22	11.6	168	88.4
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	24	12.6	166	87.4
อื่นๆ	3	1.6	187	98.4

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการลิสซิ่งของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมาคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ร้อยละ 12.6 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 11.6 บริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง ร้อยละ 7.4 บริษัท วชิระออดิโอสเตล จำกัด ร้อยละ 4.7 บริษัท จีอี แคปปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 4.2 และอื่นๆ ร้อยละ 1.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง
จำแนกตามความตั้งใจการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

ความตั้งใจที่คาดว่าจะใช้บริการ	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	139	73.2	72	37.9
ไม่ใช้บริการ	6	3.2	17	8.9
ไม่แน่ใจ	45	23.7	101	53.2
รวม	190	100.0	190	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ส่วนใหญ่คาดว่าจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 73.2 ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 23.7 และ
คาดว่าจะไม่ใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 3.2 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ
จำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ส่วน
ใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 53.2 คาดว่าจะใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 37.9 และคาดว่าจะไม่ใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 8.9
จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งจำแนกตามปัจจัยที่อาจจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่อาจจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่ง	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะดวกในการมาใช้บริการ	90	47.4	73	38.4
เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว	109	57.4	104	54.7
ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ	70	36.8	79	41.6
ความน่าเชื่อถือของธนาคาร	81	42.6	75	39.5
ความน่าเชื่อถือหรือยอมรับในผลิตภัณฑ์	30	15.8	37	19.5
ราคาของผลิตภัณฑ์	48	25.3	58	30.5
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	78	41.1	78	41.1
มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย	76	40.4	67	35.3
อื่นๆ	9	4.7	13	6.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ คาดว่าจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยปัจจัยด้านความเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ ความสะดวกในการมาใช้บริการ ร้อยละ 47.4 และความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 42.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ คาดว่าจะใช้ผลิตภัณฑ์เคทีบีเอสซึ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยปัจจัยด้านความเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ร้อยละ 54.7 รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์เป็นที่ต้องการ ร้อยละ 41.6 และ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ร้อยละ 41.1 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้หรือไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง
 จำแนกตามโอกาสที่อาจจะแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 (มหาชน)

โอกาสที่คาดว่าจะแนะนำ	การใช้บริการ			
	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	159	83.7	143	75.3
ไม่แนะนำ	0	0.0	3	1.6
ยังไม่ตัดสินใจ	31	16.3	44	23.2
รวม	190	100.0	190	100.0

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ 190 คน และไม่เคยใช้บริการ 190 คน

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง ของธนาคาร
 กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ส่วนใหญ่คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการเคทีบี
 ลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 83.7 และยังไม่ตัดสินใจว่าจะแนะนำบริการ
 เคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 16.3 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 คน

ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาไชยปราการ ส่วน
 ใหญ่คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 ร้อยละ 75.3 ยังไม่ตัดสินใจว่าจะแนะนำบริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 23.2 และคาดว่าจะไม่ใช้
 บริการเคทีบีลิสซิ่ง ร้อยละ 1.6 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 คน

ส่วนที่ 7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเคทีบีลิสซิ่งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง	3.99 เห็นด้วยมาก (1)	3.79 เห็นด้วยมาก (2)
สินค้าและบริการที่ร่วม โครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน	3.65 เห็นด้วยมาก (4)	3.73 เห็นด้วยมาก (3)
ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง มีความนิยมต่อสาธารณชน	3.96 เห็นด้วยมาก (2)	4.02 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน	3.71 เห็นด้วยมาก (3)	3.61 เห็นด้วยมาก (4)
รวม	3.83 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณชน (ค่าเฉลี่ย 3.96) สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และสินค้าและบริการที่ร่วม โครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ใน ส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณะชน (ค่าเฉลี่ย 4.02) สินค้าเคทีบีลิสซึ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่งอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซึ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการ
เคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
แสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน	3.90 เห็นด้วยมาก (1)	4.03 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป	3.68 เห็นด้วยมาก (2)	3.75 เห็นด้วยมาก (2)
อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง	3.56 เห็นด้วยมาก (3)	3.74 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.71 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.68) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.75) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.91 เห็นด้วยมาก (1)	3.91 เห็นด้วยมาก (1)
มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ	3.50 เห็นด้วยมาก (2)	3.43 เห็นด้วยปานกลาง (2)
รวม	3.71 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องที่มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัด โปรโมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน	3.48 เห็นด้วยปานกลาง (1)	3.50 เห็นด้วยมาก (2)
มีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา	3.42 เห็นด้วยปานกลาง (2)	3.59 เห็นด้วยมาก (1)
รวม	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	3.55 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัด โปรโมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัด โปรโมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
พนักงานธนาคาร มีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.13 เห็นด้วยมาก (1)	4.25 เห็นด้วยมาก (1)
พนักงานธนาคาร กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.03 เห็นด้วยมาก (2)	4.08 เห็นด้วยมาก (2)
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	3.91 เห็นด้วยมาก (3)	4.02 เห็นด้วยมาก (4)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	4.04 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.96 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานธนาคารกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.91) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานธนาคารกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป	3.84 เห็นด้วยมาก (3)	3.95 เห็นด้วยมาก (2)
มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.88 เห็นด้วยมาก (2)	3.93 เห็นด้วยมาก (4)
ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน	3.88 เห็นด้วยมาก (2)	3.89 เห็นด้วยมาก (5)
การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	3.81 เห็นด้วยมาก (4)	3.94 เห็นด้วยมาก (3)
ความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ	3.95 เห็นด้วยมาก (1)	4.19 เห็นด้วยมาก (1)
รวม	3.87 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความ

คิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) บรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงามปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) บรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.95) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	เพศ	
	ชาย	หญิง
	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ยแปลผล (ลำดับที่)
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขึ้น ตอนไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อนเกินไป	3.75 เห็นด้วยมาก (2)	4.03 เห็นด้วยมาก (1)
ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน	3.82 เห็นด้วยมาก (1)	3.95 เห็นด้วยมาก (2)
มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์	3.59 เห็นด้วยมาก (5)	3.85 เห็นด้วยมาก (4)
สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม	3.65 เห็นด้วยมาก (4)	3.90 เห็นด้วยมาก (3)
บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ	3.66 เห็นด้วยมาก (3)	3.84 เห็นด้วยมาก (5)
รวม	3.69 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขึ้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.75) บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.66) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์

บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และบริการเคทีบีลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้า หลากหลายมากกว่าคู่แข่ง	3.78 เห็นด้วยมาก (2)	3.90 เห็นด้วยมาก (2)	3.93 เห็นด้วยมาก (2)	3.94 เห็นด้วยมาก (2)	3.41 เห็นด้วย ปานกลาง (4)
สินค้าและบริการที่ร่วม โครงการเคทีบีลิสซิ่งมี คุณภาพที่ได้มาตรฐาน	3.61 เห็นด้วยมาก (4)	3.85 เห็นด้วยมาก (3)	3.62 เห็นด้วยมาก (4)	3.74 เห็นด้วยมาก (3)	3.59 เห็นด้วยมาก (2)
ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง ความนิยมต่อสาธารณชน	3.83 เห็นด้วยมาก (1)	4.27 เห็นด้วยมาก (1)	3.96 เห็นด้วยมาก (1)	3.96 เห็นด้วยมาก (1)	4.00 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้าแต่ละรายการแสดง รายละเอียดและคุณสมบัติ อย่างชัดเจน	3.65 เห็นด้วยมาก (3)	3.66 เห็นด้วยมาก (4)	3.64 เห็นด้วยมาก (3)	3.69 เห็นด้วยมาก (4)	3.47 เห็นด้วย ปานกลาง (3)
รวม	3.72 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาดำรงว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน (ค่าเฉลี่ย 3.83) สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.78) สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และสินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณะชน (ค่าเฉลี่ย 4.27) สินค้าเคทีบี ลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณะชน (ค่าเฉลี่ย 3.96) สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.93) สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และสินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณะชน (ค่าเฉลี่ย 3.96) สินค้าเคทีบี ลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและมีความนิยมต่อสาธารณะชน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.47) และสินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
แสดงราคาสินค้าอัตรา ดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อน ชำระอย่างชัดเจน	4.04 เห็นด้วยมาก (1)	4.32 เห็นด้วยมาก (1)	3.94 เห็นด้วยมาก (1)	3.90 เห็นด้วยมาก (1)	3.97 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่ แข่งขันร้านค้าทั่วไป	3.52 เห็นด้วยมาก (2)	3.78 เห็นด้วยมาก (3)	3.69 เห็นด้วยมาก (2)	3.76 เห็นด้วยมาก (2)	3.63 เห็นด้วยมาก (2)
อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อ เทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้ บริการลิสซิ่ง	4.04 เห็นด้วยมาก (1)	3.98 เห็นด้วยมาก (2)	3.50 เห็นด้วยมาก (3)	3.71 เห็นด้วยมาก (3)	3.34 เห็นด้วย ปานกลาง (3)
รวม	3.87 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	3.71 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.98) และสินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.94) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97) สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยจ่ายที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
สถานที่ตั้งสะดวกต่อการ เดินทางมาใช้บริการ	3.83 เห็นด้วยมาก (1)	4.07 เห็นด้วยมาก (1)	3.89 เห็นด้วยมาก (1)	3.91 เห็นด้วยมาก (1)	3.84 เห็นด้วยมาก (1)
มีที่จอดรถเพียงพอต่อความ ต้องการใช้บริการ	3.57 เห็นด้วยมาก (2)	3.73 เห็นด้วยมาก (2)	3.36 เห็นด้วย ปานกลาง (2)	3.53 เห็นด้วยมาก (2)	3.06 เห็นด้วย ปานกลาง (2)
รวม	3.70 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.45 เห็นด้วย ปานกลาง

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีความ

คิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องการมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องการมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัด โปร โมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน	3.61 เห็นด้วยมาก (2)	3.71 เห็นด้วยมาก (1)	3.43 เห็นด้วย ปานกลาง (1)	3.43 เห็นด้วย ปานกลาง (2)	3.69 เห็นด้วยมาก (1)
มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา	3.87 เห็นด้วยมาก (1)	3.66 เห็นด้วยมาก (2)	3.28 เห็นด้วย ปานกลาง (2)	3.58 เห็นด้วยมาก (1)	3.53 เห็นด้วยมาก (2)
รวม	3.74 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก	3.36 เห็นด้วย ปานกลาง	3.51 เห็นด้วยมาก	3.61 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการมีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีการส่งเสริมการใช้บริการโดยจัด โปร โมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัด โปร โมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการโดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการโดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการส่งเสริมการใช้บริการโดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
พนักงานธนาคาร มีความ สุภาพและอัธยาศัยดี	4.35 เห็นด้วยมาก (2)	4.41 เห็นด้วยมาก (1)	4.09 เห็นด้วยมาก (1)	3.94 เห็นด้วยมาก (2)	4.25 เห็นด้วยมาก (1)
พนักงานธนาคารกระตือ รือร้อนที่จะให้บริการ	4.39 เห็นด้วยมาก (1)	4.34 เห็นด้วยมาก (3)	4.04 เห็นด้วยมาก (2)	3.74 เห็นด้วยมาก (3)	3.97 เห็นด้วยมาก (3)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง	4.30 เห็นด้วยมาก (3)	4.37 เห็นด้วยมาก (2)	3.85 เห็นด้วยมาก (4)	3.96 เห็นด้วยมาก (1)	4.00 เห็นด้วยมาก (2)
พนักงานให้บริการอย่าง เสมอภาค	4.30 เห็นด้วยมาก (3)	4.27 เห็นด้วยมาก (4)	3.88 เห็นด้วยมาก (3)	3.69 เห็นด้วยมาก (4)	3.97 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	4.34 เห็นด้วยมาก	4.35 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องของพนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องของพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.41) พนักงานให้บริการรวดเร็ว

และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องของพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องของพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
บรรยากาศภายในอาคาร มี ความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป	3.91 เห็นด้วยมาก (5)	4.07 เห็นด้วยมาก (3)	3.98 เห็นด้วยมาก (1)	3.84 เห็นด้วยมาก (3)	3.90 เห็นด้วยมาก (3)
มีระบบคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	4.17 เห็นด้วยมาก (4)	4.10 เห็นด้วยมาก (2)	3.85 เห็นด้วยมาก (3)	3.89 เห็นด้วยมาก (2)	3.91 เห็นด้วยมาก (2)
ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้ง เครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้อ่าน	4.26 เห็นด้วยมาก (3)	4.05 เห็นด้วยมาก (4)	3.77 เห็นด้วยมาก (4)	3.89 เห็นด้วยมาก (2)	3.88 เห็นด้วยมาก (4)
การรักษาความปลอดภัยของ ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	4.30 เห็นด้วยมาก (2)	4.10 เห็นด้วยมาก (2)	3.74 เห็นด้วยมาก (5)	3.89 เห็นด้วยมาก (2)	3.88 เห็นด้วยมาก (4)
ความสะอาดของสถานที่มา ใช้บริการ	4.43 เห็นด้วยมาก (1)	4.15 เห็นด้วยมาก (1)	3.97 เห็นด้วยมาก (2)	4.15 เห็นด้วยมาก (1)	4.08 เห็นด้วยมาก (1)
รวม	4.34 เห็นด้วยมาก	4.35 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และบรรยากาศภายในอาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้ำเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) (ค่าเฉลี่ย 4.05) และบรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ในเรื่องบรรยากาศภายในธนาคาร มีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการรักษาความปลอดภัยของลูกค้ำเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้ำเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และบรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) บรรยากาศภายในธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.90) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้ำเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งมีบริการเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	ม.6 หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป	3.96 เห็นด้วยมาก (2)	4.00 เห็นด้วยมาก (1)	3.69 เห็นด้วยมาก (3)	4.00 เห็นด้วยมาก (2)	3.97 เห็นด้วยมาก (3)
ใช้ระยะเวลาการพิจารณา อนุมัติภายใน 1 วัน	4.22 เห็นด้วยมาก (1)	3.88 เห็นด้วยมาก (2)	3.51 เห็นด้วยมาก (4)	4.05 เห็นด้วยมาก (1)	4.22 เห็นด้วยมาก (1)
มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติ ทุกเดือนจากบัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์	3.65 เห็นด้วยมาก (5)	3.73 เห็นด้วยมาก (4)	3.51 เห็นด้วยมาก (4)	3.81 เห็นด้วยมาก (3)	4.19 เห็นด้วยมาก (2)
สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่าน เคาน์เตอร์บริการรวม	3.87 เห็นด้วยมาก (3)	3.71 เห็นด้วยมาก (5)	3.73 เห็นด้วยมาก (1)	3.81 เห็นด้วยมาก (3)	3.97 เห็นด้วยมาก (3)
บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็น บริการที่น่าเชื่อถือ	3.74 เห็นด้วยมาก (4)	3.80 เห็นด้วยมาก (3)	3.70 เห็นด้วยมาก (2)	3.80 เห็นด้วยมาก (4)	3.72 เห็นด้วยมาก (4)
รวม	3.89 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	4.01 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าเมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาดำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องการใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขึ้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการเคทีบีลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการเคทีบีลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.69) ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และบริการเคทีบีลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.97) และบริการเคทีบีลิสซึ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง	3.94 เห็นด้วยมาก (2)	3.82 เห็นด้วยมาก (2)
สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน	3.84 เห็นด้วยมาก (3)	3.55 เห็นด้วยมาก (3)
ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง ความนิยมต่อสาธารณชน	3.97 เห็นด้วยมาก (1)	4.02 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน	3.81 เห็นด้วยมาก (4)	3.49 เห็นด้วยปานกลาง (4)
รวม	3.89 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง ความนิยมต่อสาธารณชน (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง

แข่งขัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องตราสินค้าเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง ความนิยมต่อสาธารณชน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ สินค้าเคทีบีลิสซิ่งมีสินค้าหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) สินค้าและบริการที่ร่วมโครงการเคทีบีลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางในเรื่อง สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49)

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
แสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน	4.13 เห็นด้วยมาก (1)	3.82 เห็นด้วยมาก (1)
สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป	3.91 เห็นด้วยมาก (2)	3.53 เห็นด้วยมาก (2)
อัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง	3.83 เห็นด้วยมาก (3)	3.50 เห็นด้วยมาก (3)
รวม	3.96 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านราคา (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.91) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลิสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องแสดงราคาสินค้าอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ สินค้ามีราคาใกล้เคียงกับคู่แข่ง

แข่งขันร้านค้าทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่ำกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่งต่าง ๆ ที่ให้บริการลีสซิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลีสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลีสซิ่ง)	บริการเคทีบีลีสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.97 เห็นด้วยมาก (1)	3.85 เห็นด้วยมาก (1)
มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ	3.56 เห็นด้วยมาก (2)	3.37 เห็นด้วยปานกลาง (2)
รวม	3.77 เห็นด้วยมาก	3.61 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านสถานที่ให้บริการ (บริการเคทีบีลีสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลีสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลีสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางในเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัดโปรโมชั่นพิเศษ ในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน	3.68 เห็นด้วยมาก (2)	3.30 เห็นด้วยปานกลาง (1)
มีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และ ให้คำปรึกษา	3.75 เห็นด้วยมาก (1)	3.28 เห็นด้วยปานกลาง (2)
รวม	3.72 เห็นด้วยมาก	3.29 เห็นด้วยปานกลาง

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านการส่งเสริมทางการตลาด (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการมีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในเรื่องมีการส่งเสริมการใช้บริการ โดยจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และการมีบริการหลังการขายและการรับประกันสินค้าและให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
พนักงานธนาคาร มีความสุภาพและอัธยาศัยดี	4.17 เห็นด้วยมาก (2)	4.22 เห็นด้วยมาก (1)
พนักงานธนาคาร กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	4.20 เห็นด้วยมาก (1)	3.91 เห็นด้วยมาก (2)
พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง	4.08 เห็นด้วยมาก (3)	3.86 เห็นด้วยมาก (3)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	4.02 เห็นด้วยมาก (4)	3.82 เห็นด้วยมาก (4)
รวม	4.12 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านพนักงานให้บริการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องพนักงานธนาคารกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในส่วนปัจจัยย่อยมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องพนักงานธนาคารมีความสุภาพและอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานธนาคารกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.86) และพนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)
บรรยากาศภายในอาคาร มีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป	4.00 เห็นด้วยมาก (2)	3.79 เห็นด้วยมาก (5)
มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	3.94 เห็นด้วยมาก (4)	3.88 เห็นด้วยมาก (3)
ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้อ่าน	3.94 เห็นด้วยมาก (4)	3.83 เห็นด้วยมาก (4)
การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ	3.97 เห็นด้วยมาก (3)	3.97 เห็นด้วยมาก (2)
ความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ	4.13 เห็นด้วยมาก (1)	4.04 เห็นด้วยมาก (1)
รวม	4.00 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านลักษณะทางกายภาพ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ บรรยากาศภายในอาคารธนาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องความสะอาดของสถานที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ การรักษาความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ที่นั่งรอเพียงพอรวมทั้งเครื่องดื่มและหนังสือพิมพ์นิตยสารให้อ่าน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และบรรยากาศภายในอาคารมีความสวยงาม ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) จำแนกตามการเคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ

ด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง)	บริการเคทีบีลิสซิ่ง	
	เคยใช้	ไม่เคยใช้
	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับที่)	ค่าเฉลี่ย แปรผล(ลำดับ ที่)
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป	4.00 เห็นด้วยมาก (2)	3.81 เห็นด้วยมาก (1)
ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน	4.11 เห็นด้วยมาก (1)	3.68 เห็นด้วยมาก (2)
มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงิน ฝากออมทรัพย์	3.89 เห็นด้วยมาก (5)	3.58 เห็นด้วยมาก (4)
สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม	3.95 เห็นด้วยมาก (4)	3.63 เห็นด้วยมาก (3)
บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ	3.97 เห็นด้วยมาก (3)	3.55 เห็นด้วยมาก (5)
รวม	3.98 เห็นด้วยมาก (3)	3.65 เห็นด้วยมาก (3)

หมายเหตุ : 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 - 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = ไม่เห็นด้วย, 1.00 -1.49 = ไม่เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่า เมื่อพิจารณาด้านกระบวนการ (บริการเคทีบีลิสซิ่ง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.95) และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเคทีบีลิสซิ่ง มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในส่วนปัจจัยย่อย มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) ใช้ระยะเวลาการพิจารณาอนุมัติภายใน 1 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) บริการเคทีบีลิสซิ่งเป็นบริการที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ