

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการเช่าซื้อสินค้าของเคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นำเสนอผลการศึกษาแบ่งได้ 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ การใช้บริการธนาคาร และการเคยใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 186 | 48.9 |
| หญิง | 194 | 51.1 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.1 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 51 | 13.4 |
| 26 – 35 ปี | 150 | 39.5 |
| 36 – 45 ปี | 116 | 30.5 |
| 46 – 55 ปี | 55 | 14.5 |
| 56 ปีขึ้นไป | 8 | 2.1 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 30.5 และอายุ 46 – 55 ปี ร้อยละ 14.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| โสด | 191 | 50.3 |
| สมรส | 175 | 46.0 |
| หม้าย | 9 | 2.4 |
| หย่าร้าง | 5 | 1.3 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด มากที่สุด ร้อยละ 50.3 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 46.0 และเป็นหม้าย ร้อยละ 2.4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 68 | 17.9 |
| ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ | 233 | 61.3 |
| ปริญญาโทหรือกำลังศึกษาอยู่ | 76 | 20.0 |
| ปริญญาเอกหรือกำลังศึกษาอยู่ | 3 | 0.8 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ มากที่สุด ร้อยละ 61.3 รองลงมาคือ ปริญญาโทหรือกำลังศึกษาอยู่ ร้อยละ 20.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 97 | 25.5 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 151 | 39.7 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 99 | 26.1 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 30 | 7.9 |
| มากกว่า 40,000 บาท | 3 | 0.8 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 26.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------------|
| รับราชการ | 102 | 26.8 |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 80 | 21.1 |
| ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 57 | 15.0 |
| รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน | 129 | 33.9 |
| นักศึกษา | 12 | 3.2 |
| รวม | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ รับราชการ ร้อยละ 26.8 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ
ธนาคารกรุงไทย

| ลักษณะการใช้บริการธนาคารกรุงไทย | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| ฝาก / ถอน | 361 | 95.0 |
| ชำระค่าสาธารณูปโภค | 235 | 61.8 |
| สินเชื่อต่าง ๆ (กู้เงิน บัตรเครดิต) | 180 | 47.4 |
| ประกันภัย | 48 | 12.6 |
| ซื้อหุ้น กองทุน | 25 | 6.6 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 380 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารกรุงไทยในเรื่องฝาก/ถอนมากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ชำระค่าสาธารณูปโภค ร้อยละ 61.8 และสินเชื่อต่าง ๆ (กู้เงินบัตรเครดิต) ร้อยละ 47.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบถึงบริการให้เข้า
ซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบีลิสซิ่ง)

| การทราบถึงบริการให้เข้าซื้อ สินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบีลิสซิ่ง) | การใช้บริการให้เข้าซื้อสินค้าผ่าน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบีลิสซิ่ง) | | | | รวม | |
|---|---|--------------|-----------------|--------------|------------|--------------|
| | เคยใช้บริการ | | ไม่เคยใช้บริการ | | จำนวน | ร้อยละ |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| ทราบ | 190 | 100.0 | 147 | 77.4 | 337 | 88.7 |
| ไม่ทราบ | 0 | 0 | 43 | 22.6 | 43 | 11.3 |
| รวม | 190 | 100.0 | 190 | 100.0 | 380 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทราบถึงบริการให้เข้าซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบีลิสซิ่ง) ร้อยละ 88.7 และไม่ทราบร้อยละ 11.3

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดทราบถึงการให้บริการ ร้อยละ 100.0 ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทราบถึงการให้บริการร้อยละ 77.4 และไม่ทราบร้อยละ 22.6

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง

| ประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| รถยนต์ | 60 | 31.6 | 6 |
| รถจักรยานยนต์ | 91 | 47.9 | 4 |
| โทรศัพท์มือถือ | 112 | 58.9 | 1 |
| คอมพิวเตอร์ | 111 | 58.4 | 2 |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | 101 | 53.2 | 3 |
| กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ | 87 | 45.8 | 5 |
| เครื่องใช้ในครัว | 32 | 16.8 | 7 |
| เครื่องดนตรี | 11 | 5.8 | 10 |
| เครื่องออกกำลังกาย | 26 | 13.7 | 8 |
| เครื่องประดับ | 20 | 10.5 | 9 |
| เฟอร์นิเจอร์ | 26 | 13.7 | 8 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของเคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุดคือ โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 58.4 และเครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 53.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม
แหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง

| แหล่งข้อมูลของการทราบถึงผลิตภัณฑ์ ของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|--|-------|--------|-------|
| พนักงานธนาคาร | 148 | 77.9 | 1 |
| เพื่อน / คนรู้จัก | 89 | 46.8 | 2 |
| รู้ด้วยตนเอง | 48 | 25.3 | 3 |
| เว็บไซต์ของธนาคาร | 36 | 18.9 | 4 |
| โทรทัศน์ | 13 | 6.8 | 8 |
| หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร | 21 | 11.1 | 7 |
| แผ่นพับ / ใบปลิว | 89 | 46.8 | 2 |
| ป้ายโฆษณาหน้าธนาคาร | 32 | 16.8 | 5 |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด | 23 | 12.1 | 6 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์
ของเคทีบี ลิสซิ่ง จากพนักงานธนาคาร มากที่สุด ร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จัก และแผ่น
พับ/ใบปลิว ร้อยละ 46.8 เท่ากัน และรู้ด้วยตนเอง ร้อยละ 25.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามระดับการ
ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

| ระดับการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการ ให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------------|--------------|
| มากที่สุด | 23 | 12.1 |
| มาก | 73 | 38.4 |
| ปานกลาง | 89 | 46.8 |
| น้อย | 3 | 1.6 |
| น้อยที่สุด | 2 | 1.1 |
| รวม | 190 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.59 | |
| แปลผล | มาก | |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 โดยทราบในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 38.4 และทราบระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามระดับ
ความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีลิสซิ่ง

| ระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------------|--------------|
| มากที่สุด | 19 | 10.0 |
| มาก | 72 | 37.9 |
| ปานกลาง | 93 | 48.9 |
| น้อย | 4 | 2.1 |
| น้อยที่สุด | 2 | 1.1 |
| รวม | 190 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.54 | |
| แปลผล | มาก | |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีลิสซิ่ง ระดับระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 โดยอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 37.9 และอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซึ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | |
|--|--------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|
| | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| สัญลักษณ์ เคทีบี เอสซึ่ง | 145 | 76.3 | 29 | 15.3 | 16 | 8.4 | 135 | 71.1 | 43 | 22.6 | 12 | 6.3 |
| สโลแกน “ไปช้อป ไปแบ่งกั” | 125 | 65.8 | 43 | 22.6 | 22 | 11.6 | 82 | 43.2 | 87 | 45.8 | 21 | 11.1 |
| บริษัท เคทีบี เอสซึ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้ เลือกซื้อ | 168 | 88.4 | 19 | 10.0 | 3 | 1.6 | 163 | 85.8 | 20 | 10.5 | 7 | 3.7 |
| สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ | 169 | 88.9 | 17 | 8.9 | 4 | 2.2 | 149 | 78.4 | 29 | 15.3 | 12 | 6.3 |
| มีสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้บริการเหมือนกันทุกสาขา ทั่วประเทศ | 151 | 79.5 | 27 | 14.2 | 12 | 6.3 | 106 | 55.8 | 55 | 28.9 | 29 | 15.3 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 88.9 รองลงมาคือ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 88.4 และมีสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้บริการเหมือนกันทุกสาขาทั่วประเทศ ร้อยละ 79.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด ร้อยละ 85.8 รองลงมาคือ สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ ร้อยละ 78.4 และทราบถึงสัญลักษณ์เคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 71.1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านราคา

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซิ่ง ด้านราคา | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | |
|--|--------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|
| | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตาม ระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า | 156 | 82.1 | 27 | 14.2 | 7 | 3.7 | 129 | 67.9 | 40 | 21.1 | 21 | 11.1 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

ตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา โดยทราบถึงประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า มากที่สุด ร้อยละ 82.1 ไม่ทราบ ร้อยละ 14.2 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 3.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา โดยทราบถึงประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า มากที่สุด ร้อยละ 67.9 ไม่ทราบ ร้อยละ 21.1 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.1

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย

| | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | | | |
|---|--------------------------------|--------|---------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|----|------|----|------|
| | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ทราบ | | ไม่ทราบ | | | | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | | |
| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซิ่ง | 162 | 85.2 | 18 | 9.5 | 10 | 5.3 | 136 | 71.6 | 37 | 19.5 | 17 | 8.9 |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | | | | | | | | | | | | |
| สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงาน ธนาคาร และ Call Center | 158 | 83.1 | 18 | 9.5 | 14 | 7.4 | 102 | 53.7 | 67 | 35.3 | 21 | 11.1 |
| สามารถใช้บริการผ่านช่องทางวัดได้ตามธนาคาร พาณิชย์ต่าง ๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point | | | | | | | | | | | | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด ร้อยละ 85.2 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 83.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด ร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 53.7

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซิ่ง | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | |
|---|--------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|
| | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกช่องสถานีอย่างทั่วถึง | 112 | 58.9 | 49 | 25.8 | 29 | 15.3 | 62 | 32.6 | 93 | 48.9 | 35 | 18.4 |
| เอกสารแผ่นพับโฆษณามีความน่าสนใจ | 157 | 82.6 | 20 | 10.5 | 13 | 6.8 | 155 | 81.6 | 16 | 8.4 | 19 | 10.0 |
| มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา | 124 | 65.3 | 45 | 23.7 | 21 | 11.1 | 97 | 51.1 | 70 | 36.8 | 23 | 12.1 |
| มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) | 115 | 60.5 | 43 | 22.6 | 32 | 16.8 | 80 | 42.1 | 86 | 45.3 | 24 | 12.6 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็นเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจ มากที่สุด ร้อยละ 82.6 รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา ร้อยละ 65.3 และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) ร้อยละ 60.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็นเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจ มากที่สุด ร้อยละ 81.6 รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา ร้อยละ 51.1 และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) ร้อยละ 42.1

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านบุคลากร

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซิ่ง ด้านบุคลากร | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | |
|--|--------------------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-----------------------------------|--------|-------|---------|-------|--------|
| | ทราบ | | | ไม่ทราบ | | | ทราบ | | | ไม่ทราบ | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีพนักงานธนาคาร ให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ | 172 | 90.5 | 15 | 7.9 | 3 | 1.6 | 158 | 83.2 | 23 | 12.1 | 9 | 4.7 |
| มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center | 150 | 78.9 | 27 | 14.2 | 13 | 6.8 | 118 | 62.1 | 57 | 30.0 | 15 | 7.9 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ มากที่สุด ร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center ร้อยละ 78.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ มากที่สุด ร้อยละ 83.2 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center ร้อยละ 62.1

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ

| | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|--------|-------|---------|-------|--------|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|----------|--------|--|
| | ทราบ | | | ไม่ทราบ | | | ไม่แน่ใจ | | | ทราบ | | | ไม่แน่ใจ | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | |
| มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึง การบริการของเคทีบีเอสซิ่ง | 133 | 70.0 | 46 | 24.2 | 11 | 5.8 | 97 | 51.1 | 79 | 41.6 | 14 | 7.4 | | | |
| ด้านการนำเสนอทางกายภาพ | 161 | 84.7 | 21 | 11.1 | 8 | 4.2 | 140 | 73.7 | 30 | 15.8 | 20 | 10.5 | | | |
| มีมุมมองนำสินค้าภายในธนาคาร มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้า ภายในธนาคาร | 133 | 70.0 | 45 | 23.7 | 12 | 6.3 | 71 | 37.4 | 84 | 44.2 | 35 | 18.4 | | | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ มีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร และมีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 70.0 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ มีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 51.1 และมีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 37.4

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ

| | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | | | | |
|---|--------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|-----------------------------------|--------|---------|--------|----------|--------|
| | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | | ทราบ | | ไม่ทราบ | | ไม่แน่ใจ | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช้สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ | 146 | 76.8 | 32 | 16.8 | 12 | 6.4 | 79 | 41.6 | 82 | 43.2 | 29 | 15.3 |
| พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย | 151 | 79.5 | 25 | 13.1 | 14 | 7.4 | 91 | 47.9 | 67 | 35.3 | 32 | 16.8 |
| ทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 152 | 80.0 | 24 | 12.6 | 14 | 7.4 | 86 | 45.3 | 69 | 36.3 | 35 | 18.4 |
| ไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับดูแลการซื้อสินค้า | 157 | 82.6 | 30 | 15.8 | 3 | 1.6 | 101 | 53.2 | 59 | 31.1 | 30 | 15.8 |
| มีบริการหักต่างงวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเดบิตเตอร์ | 161 | 84.7 | 29 | 15.3 | 0 | 0 | 112 | 58.9 | 45 | 23.7 | 33 | 17.4 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย และไม่ใช้บริการ จำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านกระบวนการ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้าประกันในการซื้อสินค้า ร้อยละ 82.6 และทราบผลการอนุมัติทันที ร้อยละ 80.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านกระบวนการ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้าประกันในการซื้อสินค้า ร้อยละ 53.2 และพิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 47.9

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการและควมรู้สึกที่มีต่อบริการ เคทีบี ดิจิง ของผู้ตอบ แบบสอบถาม
 ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการ เคทีบี ดิจิง ด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ลำดับ |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| ประเภทสินค้าของ บริษัทเคทีบี ดิจิง มีความ หลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง | 35 (18.4) | 121 (63.7) | 33 (17.4) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.00 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของ บริษัท เคทีบี ดิจิงมีคุณภาพที่มาตรฐาน | 36 (18.9) | 128 (67.4) | 26 (13.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.05 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมี ความนิยมต่อสาธารณชน | 39 (20.5) | 129 (67.9) | 22 (11.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.09 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติ อย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ | 18 (9.5) | 127 (66.8) | 38 (20.0) | 7 (3.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.82 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.99 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ราคาสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน ค่าเฉลี่ย 4.09 สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.05 ประเภทสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 4.00 และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ ค่าเฉลี่ย 3.82

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai umbrella (parasol) above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|--|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| ประเภทสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง | 33 (17.4) | 84 (44.2) | 67 (35.3) | 4 (2.1) | 0 (0.0) | 2 (1.1) | 3.74 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน | 26 (13.7) | 98 (51.6) | 63 (33.2) | 1 (.5) | 0 (0.0) | 2 (1.1) | 3.75 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ราคาสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน | 38 (20.0) | 108 (56.8) | 42 (22.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 2 (1.1) | 3.94 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ | 41 (21.6) | 70 (36.8) | 62 (32.6) | 11 (5.8) | 0 (0.0) | 6 (3.2) | 3.65 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.77 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ราคาสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน ค่าเฉลี่ย 3.94 สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.75 ประเภทสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 3.74 และสินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ ค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|------------------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------|--------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| ประเภทสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง | 4.00 | เห็นด้วย มาก | 3 | 3.74 | เห็นด้วย มาก | 3 |
| สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน | 4.05 | เห็นด้วย มาก | 2 | 3.75 | เห็นด้วย มาก | 2 |
| ราคาสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน | 4.09 | เห็นด้วย มาก | 1 | 3.94 | เห็นด้วย มาก | 1 |
| สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ | 3.82 | เห็นด้วย มาก | 4 | 3.65 | เห็นด้วย มาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.99 | เห็นด้วยมาก | | 3.77 | เห็นด้วยมาก | |

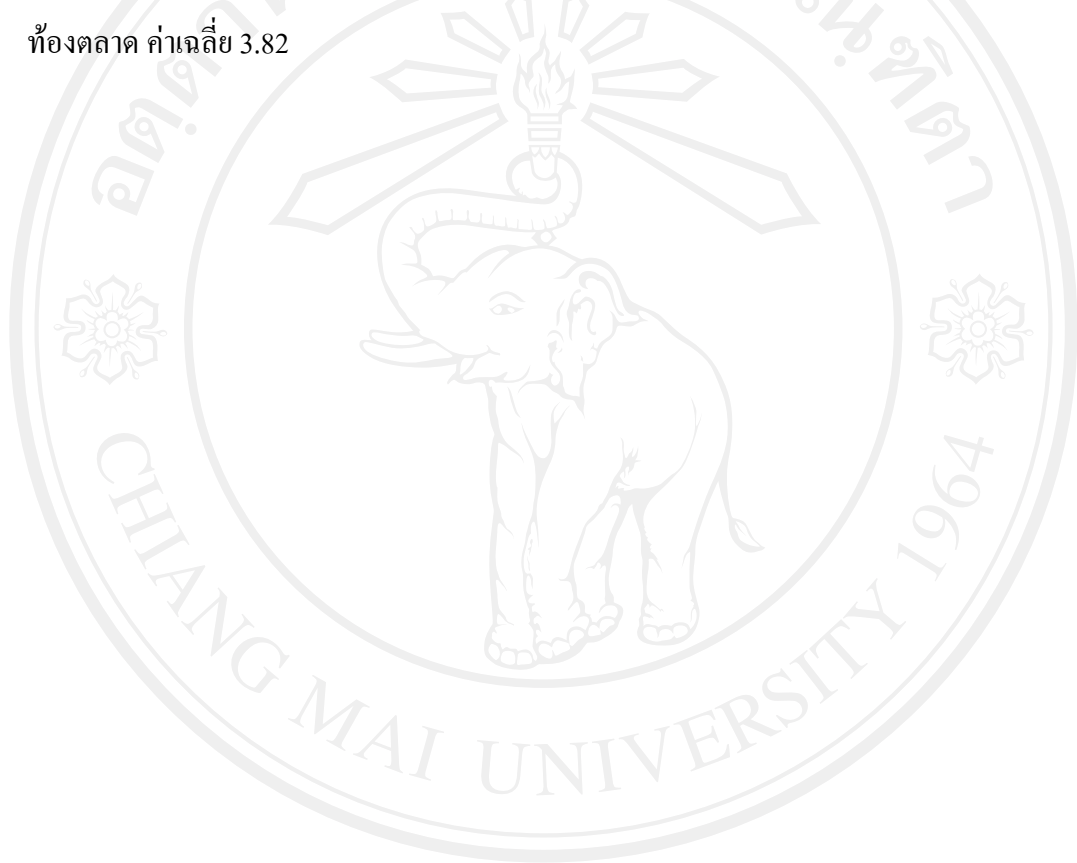
จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.77 โดยมีประเด็นการเห็นด้วยเรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับ 1 ราคาสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 3.94 ลำดับ 2 สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.75 ลำดับ 3 ประเภทสินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.74 และลำดับ 4 สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ ค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.65

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาใช้บริการของ เคทีบีลิซซิง ด้านราคา

| ด้านราคา (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด | 35 (18.4) | 87 (45.8) | 66 (34.7) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.82 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งอื่นในธุรกิจเดียวกัน | 40 (21.1) | 106 (55.8) | 42 (22.1) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.97 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน | 41 (21.6) | 89 (46.8) | 50 (26.3) | 10 (5.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.85 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการหรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิซซิง | 50 (26.3) | 94 (49.5) | 40 (21.1) | 6 (3.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.99 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.91 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.99 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.97 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.85 และราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด ค่าเฉลี่ย 3.82



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีลิซซิง ด้านราคา

| ด้านราคา (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ระดับ |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-----------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด | 18 (9.5) | 51 (26.8) | 105 (55.3) | 13 (6.8) | 0 (0.0) | 3 (1.6) | 3.34 | เห็นด้วย ปานกลาง | 4 |
| อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นนำในธุรกิจเดียวกัน | 22 (11.6) | 55 (28.9) | 98 (51.6) | 9 (4.7) | 0 (0.0) | 6 (3.2) | 3.38 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3 |
| มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน | 29 (15.3) | 49 (25.8) | 85 (44.7) | 24 (12.6) | 0 (0.0) | 3 (1.6) | 3.39 | เห็นด้วย ปานกลาง | 2 |
| ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการหรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิซซิง | 33 (17.4) | 80 (42.1) | 58 (30.5) | 10 (5.3) | 0 (0.0) | 9 (4.7) | 3.57 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.42 | เห็นด้วยปานกลาง | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากคือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.39 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.38 และราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด ค่าเฉลี่ย 3.34

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคา

| ด้านราคา | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|---|------------------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------|------------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด | 3.82 | เห็นด้วย มาก | 4 | 3.34 | เห็นด้วย ปานกลาง | 4 |
| อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน | 3.97 | เห็นด้วย มาก | 2 | 3.38 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3 |
| มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน | 3.85 | เห็นด้วย มาก | 3 | 3.39 | เห็นด้วย ปานกลาง | 2 |
| ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการหรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง | 3.99 | เห็นด้วย มาก | 1 | 3.57 | เห็นด้วย มาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.91 | เห็นด้วยมาก | | 3.42 | เห็นด้วยปานกลาง | |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 1 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.99 ลำดับ 2 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.97 ลำดับ 3 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.85 และลำดับ 4 ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่

ใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมากซึ่งเป็นลำดับแรกคือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 2 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.39 ลำดับ 3 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.38 และลำดับ 4 ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด ค่าเฉลี่ย 3.34

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|--|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|-----------|-------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 115 (60.5) | 31 (16.3) | 2 (1.1) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.04 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ | 100 (52.6) | 38 (20.0) | 12 (6.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.86 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.95 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วย เห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.86



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทาง
การจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 39 (20.5) | 98 (51.6) | 52 (27.4) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.92 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ | 24 (12.6) | 84 (44.2) | 57 (30.0) | 20 (10.5) | 4 (2.1) | 1 (0.5) | 3.53 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.73 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.92 และมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|------------------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------|--------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 4.04 | เห็นด้วย มาก | 1 | 3.92 | เห็นด้วย มาก | 1 |
| ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 2 | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95 | เห็นด้วยมาก | | 3.73 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.73 โดยมีประเด็นการเห็นด้วยเรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับ 1 สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 และ 3.92 และลำดับ 2 มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.53

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|---|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ | 20 (10.5) | 106 (55.8) | 58 (30.5) | 6 (3.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.74 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| การส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัด โปรโมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน | 21 (11.1) | 114 (60.0) | 51 (26.8) | 3 (1.6) | 0 (0.0) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 3.79 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบีเอสซิ่ง | 25 (13.2) | 114 (60.0) | 46 (24.2) | 4 (2.1) | 0 (0.0) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 3.83 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและบริการ | 13 (6.8) | 102 (53.7) | 64 (33.7) | 8 (4.2) | 0 (0.0) | 3 (1.6) | 0 (0.0) | 3.58 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | 3.73 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ บริการหลังการขาย และการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.83 การส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน ค่าเฉลี่ย 3.79 การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.74 และการจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ย 3.58



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ลำดับ |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|--|-----------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ | 4 (2.1) | 71 (37.4) | 90 (47.4) | 22 (11.6) | 0 (0.0) | 3 (1.6) | | 3.25 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3 |
| การส่งเสริมกาบริการ โดยการจัด โปรโมชันพิเศษ ในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน | 7 (3.7) | 70 (36.8) | 94 (49.5) | 13 (6.8) | 0 (0.0) | 6 (3.2) | | 3.28 | เห็นด้วย ปานกลาง | 2 |
| บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการ ให้คำปรึกษาจากเคทีบีเอสซิ่ง | 20 (10.5) | 80 (42.1) | 71 (37.4) | 11 (5.8) | 0 (0.0) | 8 (4.2) | | 3.45 | เห็นด้วย ปานกลาง | 1 |
| การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและ บริการ | 13 (6.8) | 52 (27.4) | 95 (50.0) | 21 (11.1) | 0 (0.0) | 9 (4.7) | | 3.16 | เห็นด้วย ปานกลาง | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | 3.28 | เห็นด้วยปานกลาง | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.45 การส่งเสริมการใช้บริการโดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน ค่าเฉลี่ย 3.28 การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.25 และการจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|--------------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------|------------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ | 3.74 | เห็นด้วยมาก | 3 | 3.25 | เห็นด้วยปานกลาง | 3 |
| การส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน | 3.79 | เห็นด้วยมาก | 2 | 3.28 | เห็นด้วยปานกลาง | 2 |
| บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง | 3.83 | เห็นด้วยมาก | 1 | 3.45 | เห็นด้วยปานกลาง | 1 |
| การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและบริการ | 3.58 | เห็นด้วยมาก | 4 | 3.16 | เห็นด้วยปานกลาง | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.73 | เห็นด้วยมาก | | | เห็นด้วยปานกลาง | |

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 แต่มีประเด็นการเห็นด้วยเรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับ 1 บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.45 ลำดับ 2 การส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน ค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.28 ลำดับ 3

การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.25 ลำดับ 4 การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและบริการ ค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.16



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบีลิสซิง ด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ลำดับ |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 51 (26.8) | 121 (63.7) | 17 (8.9) | 0 (0.0) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 4.16 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมี จำนวนเพียงพอ | 47 (24.7) | 112 (58.9) | 29 (15.3) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.07 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้ คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้ อย่างถูกต้องและแม่นยำ | 44 (23.2) | 108 (56.8) | 36 (18.9) | 1 (0.5) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 4.02 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ | 46 (24.2) | 104 (54.7) | 38 (20.0) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.02 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 4.07 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากรโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากค่าเฉลี่ย 4.07 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพและอภัยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.07 พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และพนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 4.02 เท่ากัน

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีลิซซิง ด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | ค่าเฉลี่ย | เบี่ยงเบน มาตรฐาน | ลำดับ |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|------------|-------------|----------------------|-------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | เห็นด้วย ปานกลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | |
| พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 45 (23.7) | 83 (43.7) | 62 (32.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมี จำนวนเพียงพอ | 45 (23.7) | 70 (36.8) | 72 (37.9) | 3 (1.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.83 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้ คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้ อย่างถูกต้องและแม่นยำ | 37 (19.5) | 73 (38.4) | 68 (35.8) | 12 (6.3) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.71 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงเสร็จสิ้นกระบวนการ | 44 (23.2) | 69 (36.3) | 62 (32.6) | 15 (7.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.73 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.79 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากรโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและอภัยค้ำดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.73 และพนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|------------------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------|--------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและอภัยค้ำดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.16 | เห็นด้วยมาก | 1 | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ | 4.07 | เห็นด้วยมาก | 2 | 3.83 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ | 4.02 | เห็นด้วยมาก | 3 | 3.71 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ | 4.02 | เห็นด้วยมาก | 3 | 3.73 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.07 | เห็นด้วยมาก | | 3.79 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากรโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 4.07 และ 3.79 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับคือ ลำดับ 1 พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและอภัยค้ำดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 ลำดับ 2 พนักงานให้คำแนะนำ

บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.07 ลำดับ 3 พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และพนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 4.02 เท่ากัน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับคือ ลำดับ 1 พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.91 ลำดับ 2 พนักงานให้คำแนะนำบริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83 ลำดับ 3 พนักงานธนาคารมีความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.73 และลำดับ 4 พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|---|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|------------|-----------|-------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป | 38 (20.0) | 86 (45.3) | 63 (33.2) | 3 (1.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.84 | เห็นด้วยมาก | 5 |
| สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 50 (26.3) | 104 (54.7) | 33 (17.4) | 3 (1.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.06 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| สินค้าของบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน | 50 (26.3) | 114 (60.0) | 26 (13.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.13 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ | 41 (21.6) | 119 (62.6) | 30 (15.8) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.06 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม | 33 (17.4) | 121 (63.7) | 34 (17.9) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 3.96 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง | 37 (19.5) | 118 (62.1) | 33 (17.4) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.00 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | 4.01 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 4.13 สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม ค่าเฉลี่ย 3.96 และสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.84

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้าน
กระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|--|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|-------------|------------------------|-------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป | 28 (14.7) | 57 (30.0) | 83 (43.7) | 10 (5.3) | 3 (1.6) | 9 (4.7) | 3.37 | เห็นด้วยปานกลาง | 6 | |
| สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 30 (15.8) | 75 (39.5) | 59 (31.1) | 12 (6.3) | 0 (0.0) | 14 (7.4) | 3.43 | เห็นด้วยปานกลาง | 4 | |
| สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน | 31 (16.3) | 85 (44.7) | 51 (26.8) | 12 (6.3) | 0 (0.0) | 11 (5.8) | 3.54 | เห็นด้วยมาก | 2 | |
| มีบริการหักค่าวงจรถัดไปไม่มีติดเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ | 29 (15.3) | 93 (48.9) | 54 (28.4) | 6 (3.2) | 0 (0.0) | 8 (4.2) | 3.64 | เห็นด้วยมาก | 1 | |
| สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม | 27 (14.2) | 80 (42.1) | 63 (33.2) | 12 (6.3) | 0 (0.0) | 8 (4.2) | 3.52 | เห็นด้วยมาก | 3 | |
| มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง | 23 (12.1) | 84 (44.2) | 58 (30.5) | 11 (5.8) | 3 (1.6) | 11 (5.8) | 3.42 | เห็นด้วยปานกลาง | 5 | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | 3.48 | เห็นด้วยปานกลาง | | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 3.64 สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 3.54 และสามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยปานกลางเรียงตามลำดับคือ สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.43 มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.42 และสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|------------------------------------|--------------------|-------|---------------------------------------|------------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป | 3.84 | เห็นด้วยมาก | 5 | 3.37 | เห็นด้วยปานกลาง | 6 |
| สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 4.06 | เห็นด้วยมาก | 2 | 3.43 | เห็นด้วยปานกลาง | 4 |
| สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน | 4.13 | เห็นด้วยมาก | 1 | 3.54 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ | 4.06 | เห็นด้วยมาก | 2 | 3.64 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม | 3.96 | เห็นด้วยมาก | 4 | 3.52 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง | 4.00 | เห็นด้วยมาก | 3 | 3.42 | เห็นด้วยปานกลาง | 5 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.01 | เห็นด้วยมาก | | 3.48 | เห็นด้วยปานกลาง | |

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 1 สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 4.13 ลำดับ 2 สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที และมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากันลำดับ 3 มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.00 ลำดับ 4 สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม ค่าเฉลี่ย 3.96 และลำดับ 5 สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.84

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 1 มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 3.64 ลำดับ 2 สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง

สซึ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 3.54 และลำดับ 3 สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่าน
แกนเตอร์บริการรวม ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนประเด็นที่เห็นด้วยในระดับเห็นด้วยปานกลางดังนี้ ลำดับ 4
สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.43 ลำดับ 5 มีบริการหลังการขาย การรับประกัน
สินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.42 และลำดับ 6 สะดวกรวดเร็วในการ
ให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.37



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ

| ด้านการนำเสนอทางกายภาพ (เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|---|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย | 55 (28.9) | 109 (57.4) | 26 (13.7) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.15 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาดปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป | 44 (23.2) | 121 (63.7) | 25 (13.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.10 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ | 39 (20.5) | 120 (63.2) | 30 (15.8) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.04 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 43 (22.6) | 122 (64.2) | 24 (12.6) | 1 (0.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.09 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | 4.09 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.10 มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.04



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ

| ด้านการนำเสนอทางกายภาพ (ไม่เคยใช้บริการ) | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
|---|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|------------|------------|-------------|--------------------|-------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | ไม่ทราบ | | | | |
| มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย | 63 (33.2) | 29 (15.3) | 98 (51.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.82 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาดปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป | 56 (29.5) | 38 (20.0) | 96 (50.5) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ | 64 (33.7) | 34 (17.9) | 92 (48.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.84 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 52 (27.4) | 48 (25.3) | 90 (47.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | | | 3.89 | เห็นด้วยมาก | |

หมายเหตุ : ผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.91 มีสิ่งอำนวยความสะดวกจรรยาบรรณบริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ

| ด้านการนำเสนอทางกายภาพ | ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ | | | ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
|--|--------------------------------|--------------------|-------|-----------------------------------|--------------------|-------|
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ลำดับ |
| มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย | 4.15 | เห็นด้วยมาก | 1 | 3.82 | เห็นด้วยมาก | 4 |
| บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป | 4.10 | เห็นด้วยมาก | 2 | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 2 |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกจรรยาบรรณบริการ | 4.04 | เห็นด้วยมาก | 4 | 3.84 | เห็นด้วยมาก | 3 |
| มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.09 | เห็นด้วยมาก | 3 | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.09 | เห็นด้วยมาก | | 3.89 | เห็นด้วยมาก | |

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 1 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 ลำดับ 2 บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.10 ลำดับ 3 มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 และลำดับ 4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกจรรยาบรรณบริการ ค่าเฉลี่ย 4.04

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 1 มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 ลำดับ 2 บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.91 ลำดับ 3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.84 และลำดับ 4 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับเห็นด้วยความรู้สึกละ โดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

| ระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการ | | ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่เคยใช้บริการ | |
|---|------------------------------------|--------------|---------------------------------------|--------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชอบมากที่สุด | 19 | 10.0 | 9 | 4.7 |
| ชอบมาก | 118 | 62.1 | 69 | 36.3 |
| เฉย ๆ | 53 | 27.9 | 111 | 58.4 |
| ชอบน้อย | 0 | 0.0 | 1 | 0.5 |
| ชอบน้อยที่สุด | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| รวม | 190 | 100.0 | 190 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.82 | | 3.45 | |
| แปลผล | มาก | | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับชอบมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยรู้สึกชอบมาก ร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ เฉย ๆ ร้อยละ 27.9 และชอบมากที่สุด ร้อยละ 10.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ย 3.45 โดยรู้สึกเฉย ๆ ร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ ชอบมาก ร้อยละ 36.2 และชอบมากที่สุด ร้อยละ 4.7

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามประเภทสินค้าที่เช่าซื้อผ่านบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

| ประเภทสินค้าที่เช่าซื้อผ่านบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| รถยนต์ | 22 | 11.6 | 6 |
| รถจักรยานยนต์ | 32 | 16.8 | 4 |
| โทรศัพท์มือถือ | 46 | 24.2 | 2 |
| คอมพิวเตอร์ | 59 | 31.1 | 1 |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | 41 | 21.6 | 3 |
| กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ | 27 | 14.2 | 5 |
| เครื่องใช้ในครัว | 11 | 5.8 | 8 |
| เครื่องดนตรี | 1 | 0.5 | 10 |
| เครื่องออกกำลังกาย | 17 | 8.9 | 7 |
| เครื่องประดับ | 2 | 1.1 | 9 |
| เฟอร์นิเจอร์ | 17 | 8.9 | 7 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เช่าซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ผ่านบริการของเคทีบี ลิสซิ่ง เรียงตามลำดับดังนี้ คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 31.1 โทรศัพท์มือถือร้อยละ 24.2 เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 21.6 รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 16.8 กล้องถ่ายรูป/กล้องวิดีโอ ร้อยละ 14.2 รถยนต์ ร้อยละ 11.6 เครื่องออกกำลังกาย ร้อยละ 8.9 เฟอร์นิเจอร์ ร้อยละ 8.9 เครื่องใช้ในครัว ร้อยละ 5.8 เครื่องประดับ ร้อยละ 1.1 และเครื่องดนตรี ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| ขั้นตอนการพิจารณาซับซ้อน | 26 | 13.7 | 3 |
| สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา | 34 | 17.9 | 2 |
| สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | 15 | 7.9 | 4 |
| สินค้าบางรายการต้องไปรับเองไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า | 48 | 25.3 | 1 |
| ขาดการบริการหลังการขาย | 1 | 0.5 | 5 |
| ไม่พบปัญหา | 85 | 44.7 | - |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการของเคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 44.7

สำหรับปัญหาที่พบบนนี้เรียงตามลำดับดังนี้ สินค้าบางรายการต้องไปรับเองไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า ร้อยละ 25.3 สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา ร้อยละ 17.9 ขั้นตอนการพิจารณาซับซ้อน ร้อยละ 13.7 สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ร้อยละ 7.9 ขาดการบริการหลังการขาย ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น

| การใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| บริษัท จีอี แคปปิตอล สินเชื่อ จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) | 58 | 30.5 | 2 |
| บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) | 79 | 41.6 | 1 |
| บริษัท โตโยต้า สินเชื่อ | 12 | 6.3 | 3 |
| สยามพาณิชย์ สินเชื่อ จำกัด มหาชน | 1 | 0.5 | 5 |
| บริษัท นีมี่เส็ง สินเชื่อ จำกัด | 6 | 3.2 | 4 |
| ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อ | 48 | 25.3 | - |
| ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ | 18 | 9.5 | - |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการสินเชื่ออื่นๆ ร้อยละ 25.3 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ร้อยละ 9.5

ส่วนการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 41.6 บริษัท จีอี แคปปิตอล สินเชื่อ จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) ร้อยละ 30.5 บริษัท โตโยต้า สินเชื่อ ร้อยละ 6.3 บริษัท นีมี่เส็ง สินเชื่อ จำกัด ร้อยละ 3.2 สยามพาณิชย์ สินเชื่อ จำกัด มหาชน ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต

| แนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| ใช้บริการ | 166 | 87.4 |
| ไม่ใช้บริการ | 1 | 0.5 |
| ไม่แน่ใจ | 23 | 12.1 |
| รวม | 190 | 100.0 |

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ มีแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต ร้อยละ 87.4 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.1 และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต

| สาเหตุการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| ความสะดวกในการมาใช้บริการ | 80 | 48.2 | 3 |
| เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว | 101 | 60.8 | 1 |
| สินค้าเป็นที่ต้องการ | 50 | 30.1 | 5 |
| ความน่าเชื่อถือของธนาคาร | 88 | 53.0 | 2 |
| มาตรฐานของสินค้า | 20 | 12.0 | 8 |
| ราคาของสินค้า | 21 | 12.7 | 7 |
| เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า | 23 | 13.9 | 6 |
| ระยะเวลาในการผ่อนชำระ | 52 | 31.3 | 4 |
| ความหลากหลายของสินค้า | 20 | 12.0 | 8 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 166 ราย

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ และมีแนวโน้มการใช้บริการเคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต มีสาเหตุของการใช้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ร้อยละ 60.8 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 53.0 ความสะดวกในการมาใช้บริการ ร้อยละ 48.2 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ร้อยละ 31.3 สินค้าเป็นที่ต้องการ ร้อยละ 30.1 เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า ร้อยละ 13.9 ราคาของสินค้า ร้อยละ 12.7 มาตรฐานของสินค้า ร้อยละ 12.0 และความหลากหลายของสินค้า ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

| การแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| แนะนำ | 165 | 86.8 |
| ไม่แนะนำ | 1 | 0.5 |
| ไม่แน่ใจ | 24 | 12.7 |
| รวม | 190 | 100.0 |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 86.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.7 และไม่แนะนำ ร้อยละ 0.5

กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น

| การใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น (ไม่เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|--|-------|--------|-------|
| บริษัท จีอี แคปปิตอล สินเชื่อ จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) | 36 | 18.9 | 3 |
| บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) | 39 | 20.5 | 1 |
| บริษัท โตโยต้า สินเชื่อ | 38 | 20.0 | 2 |
| สยามพาณิชย์ สินเชื่อ จำกัด มหาชน | 3 | 1.6 | 5 |
| บริษัท นีมชีเส็ง สินเชื่อ จำกัด | 10 | 5.3 | 4 |
| ธนาคาร | 2 | 1.1 | 6 |
| ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อ | 85 | 44.7 | - |
| ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ | 34 | 17.9 | - |

หมายเหตุ: ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการสินเชื่ออื่น ๆ ร้อยละ 44.7 และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ร้อยละ 17.9

สำหรับการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 20.5 บริษัท โตโยต้า สินเชื่อ ร้อยละ 20.0 บริษัท จีอี แคปปิตอล สินเชื่อ จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) ร้อยละ 18.9 บริษัท นีมชีเส็ง สินเชื่อ จำกัด ร้อยละ 5.3 สยามพาณิชย์ สินเชื่อ จำกัด มหาชน ร้อยละ 1.6 และธนาคาร ร้อยละ 1.1

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุของการไม่เคยใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

| สาเหตุของการไม่เคยใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง (ไม่เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|---|-------|--------|-------|
| ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่ง สินค้าอุปโภค | 35 | 18.4 | 2 |
| ไม่สะดวกเรื่องของสถานที่ให้บริการ | 18 | 9.5 | 4 |
| สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ | 12 | 6.3 | 5 |
| ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก | 19 | 10.0 | 3 |
| สินค้านี้มีราคาสูงกว่าท้องตลาด | 11 | 5.8 | 6 |
| ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ | 112 | 58.9 | 1 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ มีสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ร้อยละ 58.9 ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่ง สินค้าอุปโภค ร้อยละ 18.4 ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ร้อยละ 10.0 ไม่สะดวกเรื่องของสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 9.5 สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ ร้อยละ 6.3 และสินค้านี้มีราคาสูงกว่าท้องตลาด ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต

| แนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต (ไม่เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------------|
| ใช้บริการ | 79 | 41.6 |
| ไม่ใช้บริการ | 24 | 12.6 |
| ไม่แน่ใจ | 87 | 45.8 |
| รวม | 190 | 100.0 |

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต ร้อยละ 45.8 จะใช้บริการ ร้อยละ 41.6 และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุ การใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต

| สาเหตุการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต (ไม่เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ | ลำดับ |
|--|-------|--------|-------|
| ความสะดวกในการมาใช้บริการ | 45 | 57.0 | 2 |
| เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว | 50 | 63.3 | 1 |
| สินค้าเป็นที่ต้องการ | 43 | 54.4 | 3 |
| ความน่าเชื่อถือของธนาคาร | 35 | 44.3 | 4 |
| มาตรฐานของสินค้า | 14 | 17.7 | 7 |
| ราคาของสินค้า | 15 | 19.0 | 6 |
| เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า | 14 | 17.7 | 7 |
| ระยะเวลาในการผ่อนชำระ | 30 | 38.0 | 5 |
| ความหลากหลายของสินค้า | 12 | 15.2 | 8 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 79 ราย

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ แต่มีแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต มีสาเหตุของการใช้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ร้อยละ 63.3 ความสะดวกในการมาใช้บริการ ร้อยละ 57.0 สินค้าเป็นที่ต้องการ ร้อยละ 54.4 ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ร้อยละ 44.3 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ร้อยละ 38.0 ราคาของสินค้า ร้อยละ 19.0 มาตรฐานของสินค้าและเงื่อนไขการชำระค่าสินค้า ร้อยละ 17.7 เท่ากัน และความหลากหลายของสินค้า ร้อยละ 15.2

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำแนกตามการ
แนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

| การแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง (ไม่เคยใช้บริการ) | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| แนะนำ | 107 | 56.3 |
| ไม่แนะนำ | 16 | 8.4 |
| ไม่แน่ใจ | 67 | 35.3 |
| รวม | 190 | 100.0 |

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จัก
ให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 56.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.3 และไม่แนะนำ ร้อยละ 8.4

ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการ
ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องการทราบถึง
ประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|---|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| รถยนต์ | 12 | 28.6 | 23 | 25.3 | 25 | 43.9 |
| รถจักรยานยนต์ | 18 | 42.9 | 47 | 51.6 | 26 | 45.6 |
| โทรศัพท์มือถือ | 24 | 57.1 | 56 | 61.5 | 32 | 56.1 |
| คอมพิวเตอร์ | 19 | 45.2 | 61 | 67.0 | 31 | 54.4 |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | 17 | 40.5 | 48 | 52.7 | 36 | 63.2 |
| กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ | 14 | 33.3 | 46 | 50.5 | 27 | 47.4 |
| เครื่องใช้ในครัว | 9 | 21.4 | 16 | 17.6 | 7 | 12.3 |
| เครื่องดนตรี | 2 | 4.8 | 5 | 5.5 | 4 | 7.0 |
| เครื่องออกกำลังกาย | 5 | 11.9 | 13 | 14.3 | 8 | 14.0 |
| เครื่องประดับ | 3 | 7.1 | 12 | 13.2 | 5 | 8.8 |
| เฟอร์นิเจอร์ | 3 | 7.1 | 12 | 13.2 | 11 | 19.3 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ โทรศัพท์มือถือมากที่สุด ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 45.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ คอมพิวเตอร์มากที่สุด ร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ เครื่องใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 52.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ เครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด ร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 56.1

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| แหล่งข้อมูลของการทราบถึง ผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|---|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| พนักงานธนาคาร | 32 | 76.2 | 72 | 79.1 | 44 | 77.2 |
| เพื่อน / คนรู้จัก | 22 | 52.4 | 44 | 48.4 | 23 | 40.4 |
| รู้ด้วยตนเอง | 7 | 16.7 | 23 | 25.3 | 18 | 31.6 |
| เว็บไซต์ของธนาคาร | 12 | 28.6 | 17 | 18.7 | 7 | 12.3 |
| โทรทัศน์ | 3 | 7.1 | 6 | 6.6 | 4 | 7.0 |
| หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร | 7 | 16.7 | 11 | 12.1 | 3 | 5.3 |
| แผ่นพับ / ใบปลิว | 17 | 40.5 | 50 | 54.9 | 22 | 38.6 |
| ป้ายโฆษณาหน้าธนาคาร | 2 | 4.8 | 12 | 13.2 | 18 | 31.6 |
| กิจกรรมส่งเสริมการตลาด | 0 | 0.0 | 2 | 2.2 | 2 | 3.5 |

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 190 ราย

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ พนักงานธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ เพื่อน / คนรู้จัก ร้อยละ 52.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ พนักงานธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ แผ่นพับ / ใบปลิว ร้อยละ 54.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท มีแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ พนักงานธนาคารมากที่สุด ร้อยละ 77.2 รองลงมาคือ เพื่อน / คนรู้จัก ร้อยละ 40.4

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|---|----------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มากที่สุด | 6 | 14.3 | 8 | 8.8 | 9 | 15.8 |
| มาก | 13 | 31.0 | 36 | 39.6 | 24 | 42.1 |
| ปานกลาง | 21 | 50.0 | 45 | 49.4 | 23 | 40.4 |
| น้อย | 2 | 4.8 | 1 | 1.1 | 0 | 0.0 |
| น้อยที่สุด | 0 | 0.0 | 1 | 1.1 | 1 | 1.8 |
| รวม | 42 | 100.0 | 91 | 100.0 | 57 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.55 | | 3.54 | | 3.70 | |
| แปลผล | มาก | | มาก | | มาก | |

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 โดยทราบระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 31.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 โดยทราบระดับระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 39.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยทราบระดับระดับมาก มากที่สุด ร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ ทราบระดับปานกลาง ร้อยละ 40.4

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีเอสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีเอสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|---|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มากที่สุด | 5 | 11.9 | 8 | 8.8 | 6 | 10.5 |
| มาก | 13 | 31.0 | 37 | 40.6 | 22 | 38.6 |
| ปานกลาง | 22 | 52.4 | 43 | 47.3 | 28 | 49.1 |
| น้อย | 2 | 4.8 | 2 | 2.2 | 0 | 0.0 |
| น้อยที่สุด | 0 | 0.0 | 1 | 1.1 | 1 | 1.8 |
| รวม | 42 | 100.0 | 91 | 100.0 | 57 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 | | 3.54 | | 3.56 | |
| แปลผล | มาก | | มาก | | มาก | |

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีเอสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 โดยทราบระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 31.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีเอสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 โดยทราบระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 40.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท มีระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีเอสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 โดยทราบระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ ทราบระดับมาก ร้อยละ 38.6

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|--|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| สัญลักษณ์ เคทีบี ลิสซิ่ง | 31 | 73.8 | 72 | 79.1 | 42 | 73.7 | 47 | 85.5 | 50 | 83.3 | 38 | 50.7 |
| สโลแกน “ไปซ้อไปแบ่งกั” | 25 | 59.5 | 61 | 67.0 | 39 | 68.4 | 26 | 47.3 | 26 | 43.3 | 30 | 40.0 |
| บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้ เลือกซื้อ | 34 | 81.0 | 83 | 91.2 | 51 | 89.5 | 42 | 76.4 | 54 | 90.0 | 67 | 89.3 |
| สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ | 39 | 92.9 | 78 | 85.7 | 52 | 91.2 | 33 | 78.6 | 72 | 79.1 | 46 | 80.7 |
| มีสินค้าและผลิตภัณฑ์ให้บริการเหมือนกันทุกสาขาทั่วประเทศ | 33 | 78.6 | 72 | 79.1 | 46 | 80.7 | 27 | 49.1 | 43 | 71.7 | 36 | 48.0 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 81.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 85.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ มากที่สุด ร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 89.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่อง สัญลักษณ์ เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 76.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 90.0 รองลงมาคือ สามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ ร้อยละ 86.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด ร้อยละ 89.3 รองลงมาสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ ร้อยละ 76.0

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิง ด้านราคา จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีลิสซิง ด้านราคา | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | |
|--|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-------------------------------------|---------------|----------------|-------|--------|-------|--------|
| | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ) | | | | | | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ) | | | | | | |
| | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| อัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า | 29 | 69.0 | 77 | 84.6 | 50 | 87.7 | 39 | 70.9 | 36 | 60.0 | 54 | 72.0 | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 รายแบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 รายแบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลีสซิ่ง ด้านราคา ในประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 87.7 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 84.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 69.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลีสซิ่ง ด้านราคา ในประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 72.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 70.9 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 60.0

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจำหน่าย | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------|-------|---------------|-------|--------|----------------------------|--------|-------|---------------|-------|--------|----------------|--------|--|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | |
| สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center | 32 | 76.2 | 80 | 87.9 | 50 | 87.7 | 40 | 72.7 | 43 | 71.7 | 53 | 70.7 | | | |
| สามารถใช้บริการผ่านจ่ายค่าวงคัตได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุดรับชำระค่าบริการ Pay Point | 32 | 76.2 | 78 | 85.7 | 48 | 84.2 | 27 | 49.1 | 40 | 66.7 | 35 | 46.7 | | | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center และสามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุติรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 76.2 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด ร้อยละ 87.9 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุติรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 85.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด ร้อยละ 87.7 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุติรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 84.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด ร้อยละ 72.7, 71.7 และ 70.7รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุติรับชำระค่าบริการ Pay Point ร้อยละ 49.1, 66.7 และ 46.7

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอส ซึ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด
 จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีเอส ซึ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|--------|-------|---------------|-------|--------|----------------------------|--------|-------|----------------|-------|--------|---------------|--------|-------|----------------|-------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกช่องสถานีอย่างทั่วถึง | 27 | 64.3 | 52 | 57.1 | 33 | 57.9 | 23 | 41.8 | 24 | 40.0 | 15 | 20.0 | | | | | | |
| เอกสารแผ่นพับ โฆษณามีความน่าสนใจ | 32 | 76.2 | 76 | 83.5 | 49 | 86.0 | 40 | 72.7 | 51 | 85.0 | 64 | 85.3 | | | | | | |
| มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา | 26 | 61.9 | 58 | 63.7 | 40 | 70.2 | 30 | 54.5 | 35 | 58.3 | 32 | 42.7 | | | | | | |
| มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) | 23 | 54.8 | 60 | 65.9 | 32 | 56.1 | 28 | 50.9 | 23 | 38.3 | 29 | 38.7 | | | | | | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจมากที่สุด ร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ มีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกช่องสถานีอย่างทั่วถึง ร้อยละ 64.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจมากที่สุด ร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (Road Show) ร้อยละ 65.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจมากที่สุด ร้อยละ 86.0 รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา ร้อยละ 70.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับโฆษณาที่มีความน่าสนใจมากที่สุด ร้อยละ 72.7, 85.0 และ 85.3 รองลงมาคือ มีเว็บไซต์ให้ข้อมูลของสินค้าและราคา ร้อยละ 54.5, 58.3 และ 42.7

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิง ด้านบุคลากร จำนวนตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีลิสซิง ด้านบุคลากร | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | |
|--|----------------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|-------------------------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|--------|
| | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ) | | | | | | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ) | | | | | | |
| | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | |
| จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ | 40 | 95.2 | 78 | 85.7 | 54 | 94.7 | 39 | 70.9 | 51 | 85.0 | 68 | 90.7 | |
| มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center | 38 | 90.5 | 68 | 74.7 | 44 | 77.2 | 35 | 63.6 | 45 | 75.0 | 38 | 50.7 | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลีสซึ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ ร้อยละ 95.2, 85.7 และ 94.7 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center ร้อยละ 90.5, 74.7 และ 77.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลีสซึ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการมากที่สุด ร้อยละ 70.9, 85.0 และ 90.7 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า Call Center ร้อยละ 63.6, 75.0 และ 50.7

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีเอสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|--|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|----------------------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มีมุมมองนำสินค้าภายในธนาคาร | 32 | 76.2 | 60 | 65.9 | 41 | 71.9 | 33 | 60.0 | 36 | 60.0 | 28 | 37.3 |
| มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ | 36 | 85.7 | 76 | 83.5 | 49 | 86.0 | 33 | 60.0 | 48 | 80.0 | 59 | 78.7 |
| มีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร | 30 | 71.4 | 61 | 67.0 | 42 | 73.7 | 14 | 25.5 | 31 | 51.7 | 26 | 34.7 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 85.7 รองลงมาคือ มีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 76.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 83.5 และ 86.0 รองลงมาคือ มีสินค้าตัวอย่างตั้งแสดงในมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 67.0 และ 73.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ และมีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร มากที่สุด ร้อยละ 60.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 80.0 และ 78.7 รองลงมาคือ มีสินค้าภายในธนาคาร ร้อยละ 60.0 และ 37.3

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีเอสซึ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบีเอสซึ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------|-------|---------------|-------|--------|----------------------------|--------|-------|----------------|-------|--------|---------------|--------|-------|----------------|--|--|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| ขอรับบริการ ได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ | 34 | 81.0 | 67 | 73.6 | 45 | 78.9 | 23 | 41.8 | 15 | 25.0 | 41 | 54.7 | | | | | | |
| พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย | 31 | 73.8 | 77 | 84.6 | 43 | 75.4 | 17 | 30.9 | 23 | 38.3 | 51 | 68.0 | | | | | | |
| ทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 35 | 83.3 | 75 | 82.4 | 42 | 73.7 | 17 | 30.9 | 21 | 35.0 | 48 | 64.0 | | | | | | |
| ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า | 26 | 61.9 | 80 | 87.9 | 51 | 89.5 | 20 | 36.4 | 28 | 46.7 | 53 | 70.7 | | | | | | |
| มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านแคชเชียร์ | 34 | 81.0 | 78 | 85.7 | 49 | 86.0 | 22 | 40.0 | 39 | 65.0 | 51 | 68.0 | | | | | | |

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 42 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 91 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 57 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 190 ราย แบ่งเป็นมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 55 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 60 คน

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท 75 คน

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ทราบผลการอนุมัติได้ทันทีมากที่สุด ร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ ร้อยละ 81.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า มากที่สุด ร้อยละ 87.9 และ 89.5 รองลงมาคือ มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 85.7 และ 86.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ มากที่สุด ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ ร้อยละ 40.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ มากที่สุด ร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า ร้อยละ 46.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า มากที่สุด ร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ พิจารณาการอนุมัติเฉพาะผู้มีบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทยและมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ ร้อยละ 68.0

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้บริการของ เคทีบี ดิจิทัล จำกัดตามรายปีได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการให้บริการของ เคทีบี ดิจิทัล จำกัดตามรายปีได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงบริการของเคทีบี ดิจิทัล จำกัด | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | |
|--|----------------------------------|---------------|----------------|-----------|-------------|-------------------------------------|---------------|----------------|-----------|-------------|
| | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ) | | | | | (ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ) | | | | |
| | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ต่ำกว่า 10,000 | 10,001-20,000 | มากกว่า 20,000 | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| ประเภทสินค้าของ บริษัท เคทีบี ดิจิทัล มีความหลากหลาย มากกว่าคู่แข่ง | 3.93 | 4.10 | 3.89 | 3.93 | เห็นด้วยมาก | 3.73 | 3.67 | 3.80 | 3.73 | เห็นด้วยมาก |
| สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของ บริษัท เคทีบี ดิจิทัล มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน | 4.00 | 4.13 | 3.96 | 4.00 | เห็นด้วยมาก | 3.67 | 3.72 | 3.84 | 3.67 | เห็นด้วยมาก |
| ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน | 3.98 | 4.15 | 4.07 | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 3.93 | 3.85 | 4.01 | 3.93 | เห็นด้วยมาก |
| สินค้าแต่ละรายการแสดงรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างชัดเจนในใบแสดงรายการ | 3.88 | 3.88 | 3.68 | 3.88 | เห็นด้วยมาก | 3.58 | 3.75 | 3.61 | 3.61 | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95 | 4.07 | 3.90 | 3.95 | เห็นด้วยมาก | 3.73 | 3.75 | 3.82 | 3.75 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95, 4.07 และ 3.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่งที่มีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.75 และ 3.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.75 และ 4.01

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนเฉลี่ยหรือแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของเคทีบี ลิขิ่ง ด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบี ลิขิ่ง ด้านราคา | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|---------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | | |
| ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด | 3.95 | เห็นด้วย มาก | 3.87 | เห็นด้วย มาก | 3.63 | เห็นด้วย มาก | 3.36 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.27 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.36 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.27 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน | 3.88 | เห็นด้วย มาก | 4.04 | เห็นด้วย มาก | 3.91 | เห็นด้วย มาก | 3.40 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.45 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.31 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.40 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.45 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.31 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 3.82 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.47 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.23 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.47 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.23 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิขิ่ง | 3.95 | เห็นด้วย มาก | 4.01 | เห็นด้วย มาก | 3.98 | เห็นด้วย มาก | 3.38 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.52 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.76 | เห็นด้วย มาก | 3.38 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.52 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.76 | เห็นด้วย มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.91 | เห็นด้วย มาก | 3.95 | เห็นด้วย มาก | 3.84 | เห็นด้วย มาก | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.46 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.39 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.46 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.39 | เห็นด้วย ปานกลาง |

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.95 และ 3.84 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งกันในธุรกิจเดียวกัน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42, 3.46 และ 3.39 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.76

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จ้าแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|-----------------|----------|---------------|-----------------|----------|----------------------------|-------|-----------------|----------------|-----------------|----------|-----------------|-------|-----------------|----------------|-----------------|----------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | เห็นด้วย |
| สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 4.07 | 4.12 | เห็นด้วย มาก | 3.71 | เห็นด้วย มาก | 3.93 | เห็นด้วย มาก | 4.07 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.80 | เห็นด้วย มาก | |
| ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ | 3.90 | เห็นด้วย มาก | 3.84 | 3.88 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.84 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | 3.53 | เห็นด้วย มาก | |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.88 | เห็นด้วย มาก | 3.95 | 4.00 | เห็นด้วย มาก | 3.62 | เห็นด้วย มาก | 3.73 | เห็นด้วย มาก | 3.80 | เห็นด้วย มาก | 3.73 | เห็นด้วย มาก | 3.80 | เห็นด้วย มาก | 3.80 | เห็นด้วย มาก | |

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88, 3.95 และ 4.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น ที่จ้อครตเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62, 3.73 และ 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.17, 3.93 และ 4.07

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบี ดิษฐ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|--|----------------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|---------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ | 3.76 | เห็นด้วย มาก | 3.76 | เห็นด้วย มาก | 3.68 | เห็นด้วย มาก | 3.51 | เห็นด้วย มาก | 3.28 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.04 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| การส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัดโปรโมชัน พิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน | 3.76 | เห็นด้วย มาก | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 3.70 | เห็นด้วย มาก | 3.47 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.17 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.23 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และ การให้คำปรึกษาจากเคทีบีดิษฐ์ | 3.90 | เห็นด้วย มาก | 3.77 | เห็นด้วย มาก | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 3.62 | เห็นด้วย มาก | 3.38 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.37 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| การจัดกิจกรรม Road Show เพื่อแนะนำสินค้าและ บริการ | 3.60 | เห็นด้วย มาก | 3.63 | เห็นด้วย มาก | 3.51 | เห็นด้วย มาก | 3.40 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.08 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.04 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.76 | เห็นด้วย มาก | 3.75 | เห็นด้วย มาก | 3.69 | เห็นด้วย มาก | 3.50 | เห็นด้วย มาก | 3.23 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.17 | เห็นด้วย ปานกลาง |

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.75 และ 3.69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นการส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัด โปร โมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน ค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคทีบี ลีสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 และ 3.17

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลีสซิ่ง มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62, 3.38 และ 3.37

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.05 และ 4.09 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และอภัยยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.12, 4.14 และ 4.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.76 และ 3.81 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และอภัยยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|--|----------------------------|---------------------|---------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|----------------|---------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| สะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป | 3.88 | เห็นด้วย มาก | 3.82 | เห็นด้วย มาก | 3.82 | เห็นด้วย มาก | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.28 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.40 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที | 3.88 | เห็นด้วย มาก | 4.10 | เห็นด้วย มาก | 4.12 | เห็นด้วย มาก | 3.33 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.07 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.79 | เห็นด้วย มาก |
| สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ดูแล/หลักทรัพย์ค้ำประกัน | 3.93 | เห็นด้วย มาก | 4.16 | เห็นด้วย มาก | 4.21 | เห็นด้วย มาก | 3.44 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.22 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.87 | เห็นด้วย มาก |
| มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ | 3.86 | เห็นด้วย มาก | 4.11 | เห็นด้วย มาก | 4.12 | เห็นด้วย มาก | 3.55 | เห็นด้วย มาก | 3.48 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.83 | เห็นด้วย มาก |
| สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม | 3.98 | เห็นด้วย มาก | 3.92 | เห็นด้วย มาก | 4.02 | เห็นด้วย มาก | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.47 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.63 | เห็นด้วย มาก |
| มีบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง | 3.95 | เห็นด้วย มาก | 4.01 | เห็นด้วย มาก | 4.02 | เห็นด้วย มาก | 3.42 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.43 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.41 | เห็นด้วย ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.91 | เห็นด้วย มาก | 4.02 | เห็นด้วย มาก | 4.05 | เห็นด้วย มาก | 3.43 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.33 | เห็นด้วย ปานกลาง | 3.65 | เห็นด้วย มาก |

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91, 4.02 และ 4.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นสามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.33 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลีสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 และ 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าของบริษัท เคทีบี ลีสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับกาให้บริการของเคทีบี ดิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำนวน ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของเคทีบี ดิสซิ่ง ด้านกายภาพ | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|----------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | | ต่ำกว่า 10,000 | | | 10,001-20,000 | | | มากกว่า 20,000 | | |
| | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
| มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย | 4.05 | เห็นด้วยมาก | 4.22 | เห็นด้วยมาก | 4.12 | เห็นด้วยมาก | 3.78 | เห็นด้วยมาก | 3.83 | เห็นด้วยมาก | 3.84 | เห็นด้วยมาก | 3.72 | เห็นด้วยมาก | 3.88 | เห็นด้วยมาก | 3.84 | เห็นด้วยมาก |
| บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป | 4.07 | เห็นด้วยมาก | 4.18 | เห็นด้วยมาก | 4.00 | เห็นด้วยมาก | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 3.91 | เห็นด้วยมาก | 4.05 | เห็นด้วยมาก | 3.72 | เห็นด้วยมาก | 3.88 | เห็นด้วยมาก | 4.05 | เห็นด้วยมาก |
| มีสิ่งอำนวยความสะดวกของระอรับบริการ | 3.95 | เห็นด้วยมาก | 4.11 | เห็นด้วยมาก | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 3.89 | เห็นด้วยมาก | 3.75 | เห็นด้วยมาก | 3.88 | เห็นด้วยมาก | 3.75 | เห็นด้วยมาก | 3.88 | เห็นด้วยมาก | 3.88 | เห็นด้วยมาก |
| มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ | 4.05 | เห็นด้วยมาก | 4.05 | เห็นด้วยมาก | 4.18 | เห็นด้วยมาก | 3.80 | เห็นด้วยมาก | 3.95 | เห็นด้วยมาก | 4.13 | เห็นด้วยมาก | 3.95 | เห็นด้วยมาก | 4.13 | เห็นด้วยมาก | 4.13 | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.03 | เห็นด้วยมาก | 4.14 | เห็นด้วยมาก | 4.07 | เห็นด้วยมาก | 3.85 | เห็นด้วยมาก | 3.81 | เห็นด้วยมาก | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 3.81 | เห็นด้วยมาก | 3.98 | เห็นด้วยมาก | 3.98 | เห็นด้วยมาก |

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03, 4.14 และ 4.07 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นบรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นมีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85, 3.81 และ 3.98 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นบรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.13

ตารางที่ 71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้สึก โดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|--|----------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชอบมากที่สุด | 7 | 16.7 | 8 | 8.8 | 4 | 7.0 |
| ชอบมาก | 26 | 61.9 | 53 | 58.2 | 39 | 68.4 |
| เฉย ๆ | 9 | 21.4 | 30 | 33.0 | 14 | 24.6 |
| ชอบน้อย | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| ชอบน้อยที่สุด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| รวม | 42 | 100.0 | 91 | 100.0 | 57 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.95 | | 3.76 | | 3.82 | |
| แปลผล | มาก | | มาก | | มาก | |

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความรู้สึก โดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง อยู่ในระดับชอบมาก ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.76 และ 3.82 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้สึกอยู่ในระดับชอบมาก ร้อยละ 61.9, 58.2 และ 68.4

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ เรื่องระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

| ระดับความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (ไม่เคยใช้บริการ) | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | | | | | |
|---|----------------------------|--------------|---------------|--------------|----------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 10,000 | | 10,001-20,000 | | มากกว่า 20,000 | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ชอบมากที่สุด | 3 | 5.5 | 6 | 10.0 | 0 | 0.0 |
| ชอบมาก | 22 | 40.0 | 25 | 41.7 | 22 | 29.3 |
| เฉย ๆ | 30 | 54.5 | 29 | 48.3 | 52 | 69.3 |
| ชอบน้อย | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 1.3 |
| ชอบน้อยที่สุด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.00 |
| รวม | 55 | 100.0 | 60 | 100.0 | 75 | 100.0 |
| ค่าเฉลี่ย | 3.51 | | 3.62 | | 3.28 | |
| แปลผล | มาก | | มาก | | เฉย ๆ | |

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีความรู้สึกระดับเฉย ๆ มากที่สุดร้อยละ 54.5 และชอบมาก ร้อยละ 40.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 โดยมีความรู้สึกระดับเฉย ๆ มากที่สุดร้อยละ 48.3 และชอบมาก ร้อยละ 41.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ย 3.28 โดยมีความรู้สึกระดับเฉย ๆ มากที่สุดร้อยละ 69.3 และชอบมาก ร้อยละ 29.3