

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของเคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการในสาขาของธนาคารกรุงไทยทั้ง 19 สาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการจำนวน 190 ราย และกลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการจำนวน 190 ราย และแบ่งเก็บข้อมูลจากทั้ง 19 สาขาของธนาคารในจำนวนเท่า ๆ กันทุกสาขา คือ สาขาละ 20 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการธนาคารกรุงไทยในเรื่องฝาก/ถอน มากที่สุด และทราบถึงบริการให้เช่าซื้อสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (เคทีบี ลิสซิ่ง) ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทั้งหมดทราบถึงการให้บริการ ส่วนผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทราบถึงการให้บริการร้อยละ 77.4 และไม่ทราบร้อยละ 22.6

##### ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของ

##### เคทีบี ลิสซิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุดคือ โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 58.9 โดยทราบจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 77.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 และมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในด้านต่าง ๆ และประเด็นที่มีค่าร้อยละสูงสุดเป็นลำดับแรกมีดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประเด็นเรื่องสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และเว็บไซต์ ร้อยละ 88.9

ด้านราคา ประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 82.1

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประเด็นเรื่องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center ร้อยละ 85.2

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประเด็นเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่น่าสนใจ ร้อยละ 82.6

ด้านบุคลากร ประเด็นเรื่องมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ ร้อยละ 90.5

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ประเด็นเรื่องมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ร้อยละ 84.7

ด้านกระบวนการ ประเด็นเรื่องมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ ร้อยละ 84.7

*กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ*

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ในด้านต่าง ๆ และประเด็นที่อยู่ในระดับมากที่สุดดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ ร้อยละ 85.8

ด้านราคา ประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 67.9

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ประเด็นเรื่องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center ร้อยละ 71.6

ด้านการส่งเสริมการตลาด ประเด็นเรื่องเอกสารแผ่นพับโฆษณาที่น่าสนใจ ร้อยละ 81.6

ด้านบุคลากร ประเด็นเรื่องมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ ร้อยละ 83.2

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ประเด็นเรื่องมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ร้อยละ 73.7

ด้านกระบวนการ ประเด็นเรื่องมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ ร้อยละ 58.9

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.77 โดยมีประเด็นการเห็นด้วยเรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับแรก คือ ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 3.94 ลำดับรองลงมา สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.75 ลำดับ 3 ประเภทสินค้าของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีความหลากหลายมากกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.74

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก คือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.99 ลำดับรองลงมา อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.97 ลำดับ 3 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับมากซึ่งเป็นลำดับแรกคือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับ 2 มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.39 ลำดับ 3 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งชั้นในธุรกิจเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.38

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.73 โดยมีประเด็นการเห็นด้วยเรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับแรก คือสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.04 และ 3.92 และลำดับรองลงมา มีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.53

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนผู้ตอบ

แบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 แต่มีประเด็นการเห็นด้วย เรียงลำดับเหมือนกันคือ ลำดับแรก คือ บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้ คำปรึกษาจากเคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.45 ลำดับรองลงมา การส่งเสริมการให้บริการโดยการ จัดโปรโมชันพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน ค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.28 ลำดับ 3 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.25

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมากเหมือนกัน ค่าเฉลี่ย 4.07 และ 3.79 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ลำดับแรก คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.16 ลำดับรองลงมา คือ พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.07 ลำดับ 3 พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจในการให้ คำแนะนำ สามารถตอบคำถามและจัดหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และพนักงานธนาคารมี ความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 4.02 เท่ากัน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีทุกประเด็นเห็นด้วยใน ระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ลำดับแรก คือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและ อัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.91 ลำดับรองลงมา พนักงานให้ คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83 ลำดับ 3 พนักงานธนาคารมี ความรับผิดชอบดูแลลูกค้าตั้งแต่เริ่มติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.73

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ทุกประเด็น เห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก คือ สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ ค้ำ/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 4.13 ลำดับรองลงมา คือ สามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที และ มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากันลำดับ 3 มี บริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และให้คำปรึกษาจากบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ค่าเฉลี่ย 4.00

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 มีประเด็นเห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก คือ มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติ ทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 3.64 ลำดับรองลงมา คือ สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 3.54 และลำดับ 3 สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่าน เคา์เตอร์บริการรวม ค่าเฉลี่ย 3.52

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก คือ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 ลำดับรองลงมา คือ บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.10 ลำดับ 3 มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ทุกประเด็นเห็นด้วยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก คือ มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.98 ลำดับรองลงมา คือ บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.91 ลำดับ 3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกขอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.84

โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับชอบมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ย 3.45

#### ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มการใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง

##### กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เข้าซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ผ่านบริการของเคทีบี ลิสซิ่ง เรียงตามลำดับดังนี้ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ กล้องถ่ายรูป / กล้องวีดีโอ รถยนต์ เครื่องออกกำลังกาย เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ในครัว เครื่องประดับ และเครื่องดนตรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการของเคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 44.7 สำหรับปัญหาที่พบนั้นเรียงตามลำดับดังนี้ สินค้าบางรายการต้องไปรับเองไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า สินค้าส่งล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา ขั้นตอนการพิจารณาซับซ้อน สินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ขาดการบริการหลังการขาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการลิสซิ่งอื่น ๆ ร้อยละ 25.3 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ร้อยละ 9.5 ส่วนการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์)



จำกัด (มหาชน) บริษัท จีอี แคปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง บริษัท นีมี่เส็ง ลิสซิ่ง จำกัด สยามพาณิชย์ ลิสซิ่ง จำกัด มหาชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ มีแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต ร้อยละ 87.4 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.1 และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 0.5 โดยผู้มีแนวโน้มการใช้ มีสาเหตุของการใช้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความสะดวกในการมาใช้บริการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระสินค้าเป็นที่ต้องการ เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า ราคาของสินค้า มาตรฐานของสินค้า และความหลากหลายของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 86.8 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.7 และไม่แนะนำ ร้อยละ 0.5

#### กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ไม่เคยใช้บริการลิสซิ่งอื่น ๆ ร้อยละ 44.7 และไม่มีเจตจำนงจำเป็นต้องใช้ ร้อยละ 17.9

สำหรับการใช้บริการลิสซิ่งของบริษัทหรือสถาบันการเงินอื่น เรียงตามลำดับดังนี้ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง บริษัท จีอี แคปิตอล ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (เฟิร์สช้อยส์) บริษัท นีมี่เส็ง ลิสซิ่ง จำกัด สยามพาณิชย์ ลิสซิ่ง จำกัด มหาชน และธนชาติ ส่วนสาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่งเรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีเจตจำนงจำเป็นต้องใช้ ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่ง สินค้าอุปโภค ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ไม่สะดวกเรื่องของสถานที่ให้บริการ สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ และสินค้ามีราคาสูงกว่าท้องตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต ร้อยละ 45.8 จะใช้บริการ ร้อยละ 41.6 และไม่ใช้บริการ ร้อยละ 12.6 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต มีสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ความสะดวกในการมาใช้บริการ สินค้าเป็นที่ต้องการ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ราคาของสินค้า มาตรฐานของสินค้าและเงื่อนไขการชำระค่าสินค้า เท่ากัน และความหลากหลายของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ร้อยละ 56.3 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.3 และไม่แนะนำ ร้อยละ 8.4

**ส่วนที่ 5 ความรู้ความเข้าใจของผู้เคยใช้บริการเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

*กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ*

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทราบถึงประเภทยี่ห้อของ เคทีบี ลิสซิ่ง แตกต่างกันไป กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ทราบเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ทราบเกี่ยวกับเครื่องใช้ไฟฟ้ามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีแหล่งข้อมูลของการทราบถึงประเภทยี่ห้อของ เคทีบี ลิสซิ่ง คือ พนักงานธนาคารมากที่สุดเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของเคทีบีลิสซิ่ง ระดับปานกลางเหมือนกัน ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีระดับความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบีลิสซิ่ง ระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องสามารถเลือกชมสินค้าได้จากแคตตาล็อก และ เว็บไซต์ มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านราคา ในประเด็นเรื่องอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระสามารถเลือกได้ตามระยะเวลาการผ่อนชำระสินค้า ร้อยละ 87.7 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 84.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบถึงประเด็นดังกล่าว ร้อยละ 69.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center และสามารถใช้บริการผ่อนจ่ายค่างวดได้ตามธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ และ จุติรับชำระค่าบริการ Pay Point ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาทและมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับ โฆษณามีความน่าสนใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ทราบผลการอนุมัติได้ทันทีมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้าประกันในการซื้อสินค้า มากที่สุด

#### *กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ*

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็น เรื่อง สัญลักษณ์ เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ โดยทราบถึงประเด็นเรื่องบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีสินค้าหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ มากที่สุด



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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยทราบถึงประเด็น สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานธนาคาร และ Call Center มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยทราบถึงประเด็น เอกสารแผ่นพับ โฆษณามีความน่าสนใจมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำในสินค้าและบริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ และมีมุมแนะนำสินค้าภายในธนาคาร มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยทราบถึงประเด็น มีพนักงานคอยให้คำแนะนำ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ขอรับบริการได้ทุกสาขาของธนาคาร แม้จะไม่ใช่สาขาที่ตนเองมีบัญชีอยู่ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น มีบริการหักค่างวดอัตโนมัติผ่านบัญชีทุกเดือน หรือชำระผ่านเคาน์เตอร์ มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความรู้ความเข้าใจหรือทราบถึงการบริการของ เคทีบีลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยทราบถึงประเด็น ไม่จำเป็นต้องมีผู้ค้ำประกันในการซื้อสินค้า มากที่สุด

**ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าและบริการที่เข้าร่วมโครงการของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่งมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น ราคาของสินค้าใกล้เคียงกับราคาในท้องตลาด และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นการส่งเสริมการใช้บริการ โดยการจัด โปร โหมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ เห็นด้วยในประเด็น พนักงานธนาคารมีมนุษย-สัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และ อัจฉริยะดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สามารถผ่อนชำระสินค้าผ่านเคาน์เตอร์บริการรวม มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้ำ/หลักทรัพย์ค้ำประกัน มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น บรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย ไม่คับแคบจนเกินไป มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มากที่สุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ ชอบมาก

#### กรณีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ เห็นด้วยในประเด็น ตราสินค้าที่ร่วมโครงการเป็นที่รู้จักมีชื่อเสียง และมีความนิยมต่อสาธารณชน มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านราคาโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีการแสดงราคาสินค้าและอัตราดอกเบี้ยการผ่อนชำระของสินค้าแต่ละประเภทไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่

เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ เห็นด้วยในประเด็นไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ หรือติดต่อกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ เห็นด้วยในประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้ เห็นด้วยในประเด็น บริการหลังการขายและการรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาจากเคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านบุคลากร โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ และอัธยาศัยดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นมีบริการหักค่างวดอัตโนมัติทุกเดือนจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น สินค้าของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ไม่ต้องมีผู้ค้า/หลักทรัพย์ค้ำประกัน มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามที่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นด้วยในประเด็นบรรยากาศในธนาคารมีความสวยงาม สะอาด ปลอดภัย โปร่ง ไม่คับแคบจนเกินไป มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท เห็นด้วยในประเด็น มีการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ เฉย ๆ มากที่สุด

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของเคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามแนวคิดและองค์ประกอบของทัศนคติ ในแง่การตลาดดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Cognitive Component) ซึ่งเป็นเรื่องการเรียนรู้ของบุคคลต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทราบถึงประเภทยุทธศาสตร์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง มากที่สุดคือ โทรศัพท์มือถือ โดยทราบจากพนักงานธนาคาร ทราบเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง และมีความรู้ความเข้าใจหรือทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณคำปฏิญาณ (2546) ที่ศึกษาทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต-แบงก์กิ้ง ในระดับปานกลาง โดยรู้จักบริการโดยการแนะนำของพนักงาน

2. องค์ประกอบในด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่ทำให้เกิดทัศนคติต่อการให้บริการเช่าซื้อสินค้าของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยอาศัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) มาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมคือเห็นด้วยในระดับมากทุกด้าน และมีความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ ชอบมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยภาพรวมคือ เห็นด้วยในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านราคา ด้านการส่งเสริม



การตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีความคิดเห็นโดยภาพรวมคือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง และมีความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ เฉย ๆ ลักษณะดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องทัศนคติของกุนทลี รีนรมณ์ และคณะ (2549:108-111) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติด้านองค์ประกอบในด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) ว่า เมื่อเราเกิดความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะทำให้เราเกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าเรามีความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดี เราก็จะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะทำให้เกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง คือ ชอบหรือไม่ชอบ หรือ เฉย ๆ ความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ กล่าวโดยสรุปคือ ความแตกต่างระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมีความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ เฉย ๆ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกโดยรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ ชอบมาก เกิดจากทัศนคติด้านองค์ประกอบในด้านความรู้สึกนั่นเอง

3. องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component or Behavioral Component) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ เช่าซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ผ่านบริการของเคทีบี ลิสซิ่ง เรียงตามลำดับดังนี้ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ เครื่องใช้ไฟฟ้า รถจักรยานยนต์ กล้องถ่ายรูป / กล้องวิดีโอ รถยนต์ เครื่องออกกำลังกาย เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ในครัว เครื่องประดับ และเครื่องดนตรี โดยส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการของเคทีบี ลิสซิ่ง สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ สินค้าบางรายการต้องไปปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจขึ้นอยู่กับบริการของบริษัทตัวแทนขายสินค้านั้น ๆ นั่นเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ มีแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต โดยสาเหตุของการใช้บริการลำดับแรกคือ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของกุนทลี รีนรมณ์ และคณะ (2549:108-111) เรื่ององค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component or Behavioral Component) ว่าเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือ พร้อมที่จะสนับสนุนส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางทำลาย ขัดขวางต่อผู้ เป็นต้น กล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมีทัศนคติเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง และยินดีสนับสนุนสนับสนุนให้บุคคลอื่น ๆ ที่รู้จักได้ใช้บริการด้วย นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยชนวิฑู สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่า องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกมีความรู้สึกต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยชนวิฑู มีทัศนคติโดยรวมในระดับชอบ ส่วนทัศนคติด้าน

พฤติกรรมพบว่าจะแนะนำเพื่อนให้ใช้แน่นอน แสดงให้เห็นว่า หากผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีแล้วจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสนับสนุน ส่งเสริม หรือช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ด้วย ลักษณะดังกล่าวนี้ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนาและขยายฐานการตลาดได้กว้างมากขึ้น เพราะลูกค้าธนาคารกรุงไทยปัจจุบันมีจำนวนค่อนข้างมากโดยเฉพาะข้าราชการในภาคส่วนต่าง ๆ ของรัฐ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ พบว่า สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่งเรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่ง สินค้าอุปโภค ไม่ชอบลักษณะขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ไม่สะดวกเรื่องของสถานที่ให้บริการ สินค้าไม่เป็นที่น่าสนใจ และสินค้ามีราคาสูงกว่าท้องตลาด ดังนั้นการดำเนินการในประเด็นนี้ธนาคารควรมีแนวที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการตลาด

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อบริการเช่าซื้อสินค้าของเคทีบีลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อค้นพบดังนี้

#### ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมากมีความรู้ความเข้าใจต่อบริการเช่าซื้อสินค้าทางการเงินการตลาดในแต่ละด้านมากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ทราบถึงประเภทผลิตภัณฑ์ของ เคทีบี ลิสซิ่ง ต่างกัน และยังพบว่าในสินค้าบางประเภท เช่น เครื่องใช้ในครัวเรือน เครื่องดนตรี เครื่องออกกำลังกาย เครื่องประดับ ยังทราบถึงประเภทสินค้าที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ในลำดับท้าย ๆ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการยังขาดความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์บางชนิดอยู่ ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการอาจจะไม่ทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ทางเคทีบี ลิสซิ่ง ได้ทำการเพิ่มรายการสินค้าให้บริการ และส่วนใหญ่ทราบข้อมูลในระดับปานกลางจากการแนะนำของพนักงานธนาคารเป็นส่วนมาก สืบเนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทราบถึงการให้บริการร้อยละ 77.4 แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจบางส่วนในด้านผลิตภัณฑ์ เช่น สโลแกนไปช้อป...ไปแบงก์ ที่ธนาคารใช้เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และจดจำได้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ไม่ทราบถึงสโลแกนไปช้อป...ไปแบงก์ มากถึงร้อยละ 45.8 และไม่ทราบว่าธนาคารมีการลงโฆษณาโทรทัศน์ทุกสถานี และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดในแต่ละสาขาของธนาคารด้วย ทำให้พบว่ายังขาดการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์กับลูกค้าของธนาคาร

### ด้านความคิดเห็นหรือความรู้สึก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมากเหมือนกันทุกด้านและมีความรู้สึกโดยภาพรวมที่มีต่อบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คือ ชอบมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของ เคทีบี ลิสซิ่ง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านการนำเสนอทางกายภาพ โดยภาพรวมในระดับมากเหมือนกันทุกด้าน ยกเว้นด้านราคาที่มีความคิดเห็นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง กล่าวคือผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการเกิดความไม่แน่ใจในด้านราคาและอัตราดอกเบี้ยว่าถูกกว่าบริษัทที่ให้บริการลิสซิ่งอื่นๆ การนำเสนอเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยยังแสดงให้เห็นไม่ชัดเจน ข้อมูลที่นำเสนอออกไปยังไม่ชัดเจนเพียงพอ อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เคยใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มาก่อนและยังไม่มีข้อมูลมากพอ

### ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ พบปัญหาในเรื่องการที่จะต้องไปรับสินค้าด้วยตนเองไม่มีการจัดส่งให้กับลูกค้า รองลงมาคือ ส่งล่าช้าไม่เป็นไปตามกำหนด ในส่วนแนวโน้มการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอนาคต โดยผู้มีแนวโน้มการใช้มีสาเหตุของการใช้บริการเรียงตามลำดับดังนี้ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความสะดวกในการมาใช้บริการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ สินค้าเป็นที่ต้องการ เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า ราคาของสินค้า มาตรฐานของสินค้า และความหลากหลายของสินค้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการส่วนมาก คาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ ส่วนหนึ่งมีแนวโน้มการใช้บริการในอนาคต มีจำนวนผู้ที่จะไม่ใช้บริการต่อ และ ไม่แน่ใจรวมกันแล้วมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ โดยมีสาเหตุสำคัญประการแรกคือไม่มีความจำเป็นต้องใช้ รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าธนาคารมีบริการลิสซิ่งสินค้าอุปโภค หากมีการปรับปรุงด้านการตลาดเพิ่มมากขึ้น จะทำให้กลุ่มดังกล่าวหันมาให้ความสนใจและกลับมาเป็นลูกค้าของธนาคารได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการส่วนมากคาดว่าจะแนะนำคนรู้จักให้ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษามีประเด็นสำคัญที่ธนาคารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับธุรกิจบริการเช่าซื้อสินค้า เคทีบี ลิสซิ่ง ดังนี้

#### กลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการ

เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของธนาคารควรดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงด้านต่าง ๆ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** ธนาคารควรให้ข้อมูลทั้งในส่วนข้อมูลประเภทต่างๆของสินค้า ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการ และ ระบุให้รายละเอียดที่ชัดเจนว่าในแต่ละประเภทสินค้านั้นมีสินค้านั้นใด หรือ แบบใดบ้าง เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจทราบในรายละเอียดด้านผลิตภัณฑ์ดียิ่งขึ้น เมื่อลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจในสินค้าและบริการมากขึ้นก็จะเพิ่มการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอื่นๆเพิ่ม เป็นการรักษากฎหมายลูกค้าเดิมไว้และยังช่วยให้สามารถเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ๆได้เมื่อมีการบอกต่อ

**ด้านการส่งเสริมการขาย** ธนาคารควรทำกิจกรรมทางตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอกับลูกค้าทั้งในส่วนของการชำระหนี้ที่เป็นฐานลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคาร รวมทั้งลูกค้าในส่วนภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลใหม่ที่ทันสมัยเสมอ เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อย่างสม่ำเสมอและเหมาะสมโดยอาจจะนำวิธีการต่างๆเข้ามาใช้ในการส่งเสริมการขายเช่น การใช้ดารานักร้องที่มีชื่อเสียงมาช่วยทำการประชาสัมพันธ์ การนำ MUSIC MARKETING มาใช้เพื่อกระตุ้นการรับรู้ในสินค้าและบริการ มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษลดราคาสินค้า หรือ อัตราดอกเบี้ย ในช่วงใกล้เทศกาลสำคัญๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขาย

**ด้านบุคลากร** ธนาคารควรมีการพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะด้านการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ลดขั้นตอนของกระบวนการ เพื่อให้การดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น มีกระบวนการบริการใหม่ ๆ และเน้นการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของลูกค้า รวมทั้งทำความเข้าใจกับลูกค้าเรื่องบทบาทการดูแลของธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสินค้าในด้านต่าง ๆ เช่น การรับประกัน การส่งมอบ การดูแลตรวจเช็ค ซ่อมแซม แก้ไข ว่าเป็นหน้าที่หรือกิจกรรมของผู้จำหน่ายหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า แต่ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือเป็นผู้ประสานงานติดต่อได้กรณีลูกค้ามีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

### กลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการ

การมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นกลุ่มมีแนวโน้มการใช้บริการน้อย แต่ยังมีกลุ่มย่อยที่ยังไม่ตัดสินใจหรือไม่แน่ใจจะใช้บริการอยู่ในสัดส่วนค่อนข้างมาก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาถึงโอกาสของความพร้อมในการแนะนำต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมีค่อนข้างมาก รวมถึงเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการให้มากขึ้นเพื่อส่งต่อภาพลักษณ์ขององค์กร จึงควรมีการ ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ รวมถึงส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเพื่อให้หันมาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น โดยอาศัยกระบวนการดำเนินงานภายใต้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ธนาคารจึงควรแก้ไขและปรับปรุงดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา** ธนาคารควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนถึงประเภทสินค้าที่มีให้บริการ รวมทั้งรายละเอียดแสดงราคา โดยต้องระบุให้รายละเอียดที่ชัดเจนว่าในแต่ละประเภทสินค้า มีสินค้าน่าสนใจ หรือ แบบใดบ้าง อัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ชัดเจน มีการเพิ่มความหลากหลายของประเภทสินค้าให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ ให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในเรื่องการไม่ต้องมีเงินค้ำประกัน ไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ซึ่งถือเป็นจุดแข็งและจุดขายที่สำคัญของการให้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคของบริษัท

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** เพิ่มช่องทางในการให้บริการ โดยให้ลูกค้าสามารถยื่นเรื่องขอบริการได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกและลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการขยายสาขาย่อยในพื้นที่ธุรกิจต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น แหล่งชุมชนเมือง สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้า

**ด้านการส่งเสริมการขาย** โดยร่วมทำกิจกรรมทางตลาดเพื่อสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลต่อลูกค้า ธนาคารต้องมีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม และการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคล หรือ การประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ การจัดกิจกรรมการส่งเสริมการขาย มีการให้ข้อมูล ชุดความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การแนะนำเงื่อนไขการบริการ เคทีบี ลิสซิ่ง รวมถึงความแตกต่างจากบริษัทลิสซิ่งอื่น ๆ อย่างเพียงพอ ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย และต่อเนื่องตลอดทั้งปี รวมทั้งมีการแก้ไขและปรับปรุงกิจกรรมทางตลาด ให้มีความโดดเด่นและแตกต่าง



**ด้านบุคลากร** แม้ผลจากการศึกษาจะพบว่าลูกค้ามีทัศนคติที่เห็นด้วยมาก แต่ธนาคารก็ควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการในทุกๆ ด้าน ควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานในตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ทั้งด้านการพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการให้บริการทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างมืออาชีพ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการ พนักงานต้องให้การต้อนรับ มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน รวมถึงการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ และการมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ตลอดจนการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดความยุ่งยาก หรือลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน มีศูนย์บริการ Call Center ที่คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวกตลอดเวลา มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือ ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่ทำเรื่องการยื่นเอกสารขอบริการจนถึงเสร็จสิ้นให้ต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงการให้ความสำคัญในส่วนของการบริการหลังการขาย การรับประกันสินค้า และการให้คำปรึกษาอีกด้วย

**ด้านการนำเสนอทางกายภาพ** แม้ผลการศึกษาจะพบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นในด้านการนำเสนอทางกายภาพโดยภาพรวมในระดับมาก แต่ธนาคารควรมีปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการรักษาความปลอดภัยซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุดที่จะสร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ กับลูกค้า

อย่างไรก็ตามการนำข้อมูลต่าง ๆ ไปพิจารณาปรับใช้ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของข้อมูลในด้านต่าง ๆ รวมถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงและบริบททางสังคมด้วย