

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำนวน 321 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.00 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.74 สถานภาพสมรส ร้อยละ 64.17 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.98 มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 45.17 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 38.63 วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 300,001 – 500,000 บาท ร้อยละ 42.06 งวดเวลาการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ 60 งวด ร้อยละ 41.74 นอกเหนือจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) แล้ว ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับสถาบันการเงินอื่นๆ เพียงร้อยละ 6.23

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ

จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านในระดับมาก

ด้านราคา มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านจำนวนค่ามัดจำชำระในแต่ละงวดเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำและมีส่วนลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ธนาคารมีจำนวนสาขา มาก สะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยทุกด้าน ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และพนักงานมีความเอาใจใส่และติดตามลูกค้าเสมอ ในระดับมาก

ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านการรักษาความลับของลูกค้า ในระดับมาก

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพและ รายได้ต่อเดือน

3.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

1. ผลិតภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ในระดับมาก

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อบริการย่อยเกือบทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นบริการย่อยด้านการจัดเก็บ

ค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น ค่าต่อภาษี ค่าโอน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการและเจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านสามารถชำระค่าวงผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในระดับน้อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการมาติดต่อในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลางเช่นกัน

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้า พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ในระดับมาก

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการรักษาความลับของลูกค้า ในระดับมาก

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ในระดับมาก

3.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย ในระดับมาก

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านจำนวนค่างวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น ค่าภาษี ค่าโอน ในระดับน้อย

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเกือบทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ แคนเตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจในระดับน้อย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านพนักงานออกไปติดต่อแนะนำการให้บริการแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานมีความเอาใจใส่ และติดตามลูกค้าเสมอ ในระดับมาก

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการรักษาความลับของลูกค้า ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น ในระดับปานกลาง

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านแผ่นพับ เอกสารและประกาศของธนาคารสวยงามและน่าอ่านในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ การอนุมัติจำนวนเงินให้กู้ยืม ร้อยละ 47.98 รองลงมา ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ร้อยละ 43.61 และปัญหาที่พบทั้งหมด อยู่ในระดับน้อย

ด้านราคา ส่วนใหญ่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการบริการต่างๆ สูงเกินไป เช่น ค่าบริการต่อภาษี ค่าธรรมเนียมในการโอนรถยนต์ ร้อยละ 73.52 รองลงมา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ร้อยละ 67.29 และปัญหาที่พบทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย

ด้านการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ จำนวนสาขาให้บริการน้อยเกินไป ร้อยละ 86.29 รองลงมาได้แก่ ที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลแหล่งชุมชน ไม่สะดวกในการติดต่อ ร้อยละ 56.07 และปัญหาที่พบทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ไม่มีของขวัญ ของรางวัล แจกในโอกาสพิเศษต่างๆ ร้อยละ 68.85 รองลงมาได้แก่ มีการจัดกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้ามีส่วนร่วมน้อยเกินไป ร้อยละ 61.06 และปัญหาที่พบส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย

ด้านบุคลากร ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ร้อยละ 49.84 รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่สนใจลูกค้า ร้อยละ 39.56 และปัญหาที่พบทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย

ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนใหญ่พบปัญหาและปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน และช้าเกินไป ร้อยละ 78.50 รองลงมาได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อยุ่งยากและซับซ้อนเกินไป ร้อยละ 73.52 และปัญหาที่พบทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาและปัญหาที่พบเกือบทั้งหมดอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาด้านที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่สะดวก พบปัญหามากถึง ร้อยละ 90.97 และอยู่ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวความคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545) และวรรณกรรมที่ทบทวน ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย อนุมัติจำนวนเงินกู้ให้ตามที่ต้องการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท นีมซี่เส็งลิสซิง จำกัด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสมและหลากหลาย การอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ตามที่ต้องการ เช่นกัน

2. ด้านราคา (Price) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และมีส่วนลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และมีส่วนลดดอกเบี้ยต่ำหากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา เช่นกัน

3. ด้านการจัดจำหน่าย (Place) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และธนาคารมีจำนวนสาขามาก สะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับของนิรันดร์ แสนไชย (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารวรรณลิสซิง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป – มา สะดวก และมีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยในด้านพนักงานออกไปติดต่อแนะนำการให้บริการแก่ลูกค้า การให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การให้วงเงินกู้เพิ่ม และการให้ของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านมีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้า มีการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การไม่คิดค่าธรรมเนียมบางส่วน และมีการแจกของขวัญหรือของที่ระลึกในเทศกาลที่สำคัญ เช่นกัน

5. ด้านบุคลากร (People) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยในด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับของ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์ (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ พนักงานสามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและเร็ว

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยในด้านระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ นิรันดร์ แสนไชย (2547) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยากและมีความยืดหยุ่น

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยในด้านธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย และภายในธนาคารมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ปิยะนาถ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2548) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ดีกอาคารของบริษัทมีความใหญ่โตและดูมั่นคง บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ภายในบริษัทมีความสะอาด ระเบียบ

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามนอกเหนือจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ กับธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ แล้ว ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพียงร้อยละ 6.23
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น ค่าต่อภาษี ค่าโอน ในระดับน้อย
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความรู้ ความชำนาญและความสามารถ และพนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาลูกค้าถูกต้องและรวดเร็ว ในระดับปานกลาง
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าของธุรกิจ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และปัจจัยย่อยด้านสามารถชำระค่างวดผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในระดับน้อย
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง ในระดับน้อย
6. ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัญหาด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีจำนวนน้อย และพนักงานออกไปติดต่อแนะนำการใช้บริการแก่ลูกค้าในวัย ในระดับปานกลาง

7. ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารมากที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถไม่เพียงพอ และไม่สะดวก รองลงมาได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการน้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ควรพิจารณาถึงต้นทุนในการให้บริการ เพื่อปรับปรุงค่าธรรมเนียมในการบริการให้เหมาะสมและอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ นอกจากนี้ยังควรสร้างแรงจูงใจสำหรับลูกค้าที่ผ่อนชำระหนี้ตรงตามเงื่อนไข โดยให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบางอย่างแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าปฏิบัติตามเงื่อนไข
2. ธนาคารควรเพิ่มจำนวนสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และควรตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน แต่เนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารขนาดเล็กและเพิ่งก่อตั้งอาจมีข้อจำกัดในการลงทุนดังนั้นควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบก่อนว่าปัจจุบันธนาคารมีกี่สาขา สถานที่และเวลาเปิดปิดให้บริการ หรือธนาคารอาจเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้เพิ่มขึ้น เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ชำระผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นลูกค้าด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเป็นการลดต้นทุนของธนาคารในการที่จะต้องเปิดสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีกด้วย
3. ธนาคารควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อการประชาสัมพันธ์และแนะนำผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเช่าซื้อของธนาคาร เช่น การออกบูธในงาน Motor Show และ Money Expo เป็นต้นหรืออาจจะมีการจัดทำจดหมายแจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้ลูกค้าโดยส่งไปที่บ้านเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารและเป็นการตอกย้ำแบรนด์ให้อยู่ในใจลูกค้าตลอดเวลา
4. พนักงานควรออกไปให้บริการลูกค้านอกสถานที่บ้าง ในบางครั้งที่ลูกค้าร้องขอ หรืออาจจะไปเยี่ยมเยือนลูกค้าเมื่อทราบว่าลูกค้าใกล้จะชำระถึงงวดสุดท้ายแล้ว เพื่อเป็นการแสดงถึงความใส่ใจลูกค้าและดูแลลูกค้าตลอดเวลา
5. ธนาคารควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้กับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาแก่ลูกค้าในเบื้องต้นได้ ทั้งนี้จะเป็นการช่วยลดภาระงานของพนักงานที่คำสั่งให้บริการลูกค้ารายอื่นอยู่และไม่ทำให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน และในกรณีที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ไม่สามารถตอบปัญหาลูกค้าได้ก็ควรโอนสายลูกค้าให้คุยกับพนักงานที่สามารถตอบคำถามและช่วยแก้ปัญหาให้ได้ทันที โดยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ควรแจ้งปัญหาให้พนักงานที่รับสายทราบก่อนเพื่อที่พนักงานจะได้พร้อมที่จะตอบคำถามของลูกค้าโดยที่ไม่ต้องถามปัญหาจากลูกค้าซ้ำอีก

6. ธนาคารควรฝึกอบรมพนักงานพัฒนาความรู้ความชำนาญของพนักงาน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมืออาชีพเพื่อให้มีความสามารถในการแนะนำ ให้คำปรึกษาตลอดจนอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานให้แก่ลูกค้าที่อาจต้องการความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้พนักงานแต่ละฝ่ายของธนาคารต้องมีการบริการกันเองภายในองค์กรก่อน คือ พนักงานต้องมีการทำงานกันเป็นทีม มีความสามัคคีกันในการทำงาน และธนาคารควรจัดคนให้ตรงกับงาน เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รอส่งมอบให้ลูกค้าอย่างตรงเวลาและถูกต้อง

7. ธนาคารควรแจ้งให้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนและเพียงพอ พร้อมทั้งอธิบายและกำหนดขอบเขตเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้ลูกค้าได้ทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้และเข้าใจเมื่องานแต่ละขั้นตอนเสร็จก็ควรโทรแจ้งให้ลูกค้าทราบไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยและมาสอบถามติดตามเอง

8. ธนาคารควรปรับปรุงระบบการให้บริการบางอย่างให้ช้าช้อนน้อยลง เช่น การชำระค่างวดสุดท้ายพร้อมปีบัญชี ควรให้บริการ ณ จุดเดียว

9. ธนาคารควรเตรียมสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ลูกค้าและแจ้งจุดที่สามารถจอดรถได้ให้กับลูกค้าทราบ หรืออาจจะจัดช่วงเวลาพิเศษ ถ้าลูกค้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อกับธนาคารในช่วงเวลาที่กำหนดจะมีของรางวัลแจก โดยธนาคารควรเลือกช่วงเวลาที่มีคนมาใช้บริการน้อย ซึ่งจะทำให้มีที่จอดรถเพียงพอแก่ลูกค้า