

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการเคทีบี ลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ประชากรทั้งหมดจำนวน 256 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ (ตารางที่ 1 – 13)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง โดยสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ค่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People)หรือพนักงาน (Employee) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process) (ตารางที่ 14 – 20)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ตารางที่ 21)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ (ตารางที่ 22 – 49)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	46.5
หญิง	137	53.5
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	101	39.4
31 – 40 ปี	76	29.7
41 – 50 ปี	51	19.9
51 – 60 ปี	24	9.4
มากกว่า 60 ปี	4	1.6
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.9 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	2.3
มัธยมศึกษา	12	4.7
ปวช.	7	2.7
ปวส.	30	11.7
ปริญญาตรี	168	65.6
ปริญญาโท	31	12.2
ปริญญาเอก	2	0.8
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.1 จบการศึกษาระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.7 จบการศึกษาระดับปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.3 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	96	37.5
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	66	25.7
พนักงานบริษัทเอกชน	54	21.1
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	14	5.5
อื่น ๆ	26	10.2
รวม	256	100.0

หมายเหตุ : ประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน เกษตรกร พนักงานอัตราจ้างหน่วยงานราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.2 และประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	40	15.7
10,001 – 15,000 บาท	63	24.6
15,001 – 20,000 บาท	58	22.7
20,001 – 25,000 บาท	36	14.0
มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป	59	23.0
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.7 รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 และรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ เคทีบี
 ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สาขาช่วงสิงห์	104	40.6
สาขานนทบุรี	41	16.0
สาขานนทบุรีแก้ว	40	15.6
สาขาสันป่าข่อย	37	14.5
สาขาท่าแพ	36	14.1
สาขานนทบุรีช้างคลาน	29	11.3
สาขาพระสิงห์	17	6.6
สาขาสี่แยกหนองหอย	13	5.1
สาขาย่อยเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว	13	5.1
สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	11	4.3
สาขาเชียงใหม่	8	3.1
สาขาศรีนครพิงค์	6	2.3
สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่	6	2.3
สาขาสี่แยกสนามบิน	3	1.2

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของ
 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาช่วงสิงห์ คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาใช้บริการ เคทีบี
 ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี 16.0 สาขานนทบุรีแก้ว 15.6 สาขา
 สันป่าข่อย 14.5 สาขาท่าแพ 14.1 สาขานนทบุรีช้างคลาน 11.3 สาขาพระสิงห์ 6.6 สาขาสี่แยก
 หนองหอย 5.1 สาขาย่อยเซ็นทรัลลาดสวนแก้ว 5.1 สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4.3 สาขา
 เชียงใหม่ 3.1 สาขาศรีนครพิงค์ 2.3 สาขาย่อยเซ็นทรัลแอร์พอร์ตเชียงใหม่ 2.3 และสาขาสี่แยก
 สนามบิน 1.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้าที่ซื้อ

ประเภทสินค้า	จำนวน	ร้อยละ
รถจักรยานยนต์	80	31.3
โทรศัพท์มือถือ	69	27.0
คอมพิวเตอร์	53	20.7
กล้องถ่ายรูป	26	10.2
อื่น ๆ	22	8.6
รถยนต์	21	8.2
วิทยุโทรทัศน์	16	6.3
เครื่องซักผ้า	14	5.5
งานรับสัญญาณดาวเทียม	7	2.7
อุปกรณ์ทำครัว	6	2.3
อุปกรณ์กีฬา	2	0.8
เครื่องประดับ	2	0.8

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

หมายเหตุ : ประเภทสินค้าอื่นๆ ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า แอร์ โซฟา เตาเร็คไอน้ำ เครื่องเสียง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าประเภทรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาซื้อสินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 27.0 คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 20.7 กล้องถ่ายรูป คิดเป็นร้อยละ 10.2 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 8.6 รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 8.2 วิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 6.3 เครื่องซักผ้า คิดเป็นร้อยละ 5.5 งานรับสัญญาณดาวเทียม คิดเป็นร้อยละ 2.7 อุปกรณ์ทำครัว คิดเป็นร้อยละ 2.3 อุปกรณ์กีฬา คิดเป็นร้อยละ 0.8 และเครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย	177	69.1
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	145	56.6
อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า	141	55.1
อนุมัติรวดเร็ว	106	41.4
คุณภาพของการบริการดี	79	30.9
มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย	67	26.2
จุดให้บริการครอบคลุมและทั่วถึง	51	19.9
คุณภาพสินค้า	31	12.1
ราคาสินค้าต่ำกว่าตลาด	21	8.2
อื่น ๆ	8	3.1

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

หมายเหตุ : เหตุผลของการเลือกใช้บริการอื่นๆ ได้แก่ พนักงานบริการดีเยี่ยม ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน สะดวกซื้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการคือมีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ คิดเป็นร้อยละ 56.6 อัตราดอกเบี้ยถูกกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.1 อนุมัติรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 41.4 คุณภาพของการบริการดี คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีสินค้าและบริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 26.2 จุดให้บริการครอบคลุมและทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 19.9 คุณภาพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 12.1 ราคาสินค้าต่ำกว่าตลาด คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคาร	117	45.7
ไม่มี (ตัดสินใจด้วยตัวเอง)	92	35.9
เพื่อน	46	18.0
สามี/ภรรยา	33	12.9
ญาติ/พี่น้อง	21	8.2
อื่น ๆ	9	3.5

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

หมายเหตุ : ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการอื่นๆ ได้แก่ แฟน ลูก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือไม่มี(ตัดสินใจด้วยตัวเอง) คิดเป็นร้อยละ 35.9 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 18.0 สามี/ภรรยา คิดเป็นร้อยละ 12.9 ญาติ/พี่น้อง คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่รู้จักเกี่ยวกับการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การรู้จักเกี่ยวกับการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง	จำนวน	ร้อยละ
จากพนักงานธนาคาร	154	60.2
จากการแนะนำของญาติ,เพื่อน หรือคนรู้จัก	91	35.5
จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ(แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำ)	87	34.0
จากสื่ออินเทอร์เน็ต	46	18.0
จากสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร	31	12.1
จากสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร	25	9.8
จากสื่อวิทยุโทรทัศน์	22	8.6
จากสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์	8	3.1
จากสื่อวิทยุ	7	2.7
อื่น ๆ	4	1.6
จดหมายตรง	1	0.4

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

หมายเหตุ : การรู้จักเกี่ยวกับการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง อื่นๆ ได้แก่ ป้ายโปสเตอร์ติดหน้าธนาคาร จัดงาน KTB Leasing Road Show

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักเกี่ยวกับการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่งจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือจากการแนะนำของญาติ,เพื่อน หรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 35.5 จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ(แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำ) คิดเป็นร้อยละ 34.0 จากสื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 18.0 จากสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร คิดเป็นร้อยละ 12.1 จากสื่อสิ่งพิมพ์นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 9.8 จากสื่อวิทยุโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 8.6 จากสื่อสิ่งพิมพ์หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.1 จากสื่อวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 2.7 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.6 และจดหมายตรง คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระค่างวด

ชำระค่างวด	จำนวน	ร้อยละ
หักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารกรุงไทย	242	94.5
ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ	14	5.5
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่างวดโดยการหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาเป็นการชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการให้บริการเคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	20	7.8
1 – 3 เดือน	61	23.8
4 – 6 เดือน	59	23.0
7 – 12 เดือน	58	22.7
มากกว่า 1 ปี	58	22.7
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการให้บริการ 1 – 3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.8 รองลงมามีระยะเวลาการให้บริการ 4 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีระยะเวลาการให้บริการ 7 – 12 เดือน , มากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 และมีระยะเวลาการให้บริการน้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ใช้บริการเคยใช้บริการ
 ลิสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัทอื่นๆหรือไม่

ผู้ใช้บริการเคยใช้บริการ ลิสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์หรือบริษัท อื่นๆหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
เคย	33	12.9
ไม่เคย	223	87.1
รวม	256	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ลิสซิ่ง ของธนาคาร
 พาณิชย์หรือบริษัทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาเคยใช้บริการ ลิสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์
 หรือบริษัทอื่น ๆ โดยประเภทสินค้าที่ซื้อ คือ รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ
 คอมพิวเตอร์ รถจักรยานยนต์ เครื่องซักผ้า คิดเป็นร้อยละ 12.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความ
พึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้าน
ผลิตภัณฑ์/บริการที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ		
สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่ นิยมในตลาด	80 (31.3)	159 (62.1)	16 (6.3)	0 (0)	1 (0.4)	4.24	มาก
สินค้าทันสมัย	69 (27.0)	163 (63.7)	24 (9.4)	0 (0)	0 (0)	4.18	มาก
ระบบการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	60 (23.4)	166 (64.8)	28 (10.9)	2 (0.8)	0 (0)	4.11	มาก
ความหลากหลายของประเภท สินค้า	54 (21.1)	152 (59.4)	49 (19.1)	1 (0.4)	0 (0)	4.01	มาก
สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้ เลือก	56 (21.9)	128 (50.0)	72 (28.1)	0 (0)	0 (0)	3.94	มาก
สินค้ามีหลากหลายแบบ หลาย รุ่นให้เลือก	52 (20.3)	125 (48.8)	77 (30.1)	2 (0.8)	0 (0)	3.89	มาก
การรับประกันสินค้า	43 (16.8)	143 (55.9)	57 (22.3)	13 (5.1)	0 (0)	3.84	มาก
บริการหลังการขาย	48 (18.8)	110 (43.0)	79 (30.9)	17 (6.6)	2 (0.8)	3.72	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.99	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.99 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในตลาด (4.24) สินค้าทันสมัย (4.18) ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน (4.11) ความหลากหลายของประเภทสินค้า (4.01) สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก (3.94) สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก (3.89) การรับประกันสินค้า (3.84) และบริการหลังการขาย (3.72)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	104 (40.6)	138 (53.9)	13 (5.1)	1 (0.4)	0 (0)	4.35	มาก
ค่างวดในการผ่อนชำระ	100 (39.1)	127 (49.6)	21 (8.2)	6 (2.3)	2 (0.8)	4.24	มาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	83 (32.4)	125 (48.8)	39 (15.2)	7 (2.7)	2 (0.8)	4.09	มาก
ราคาสินค้า	54 (21.1)	156 (60.9)	40 (15.6)	6 (2.3)	0 (0)	4.01	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ)	50 (19.5)	150 (58.6)	51 (19.9)	5 (2.0)	0 (0)	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.13	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.13 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ (4.35) ค่างวดในการผ่อนชำระ (4.24) อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ (4.09) ราคาสินค้า (4.01) และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) (3.96)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ที่มีต่อการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	115 (44.9)	115 (44.9)	23 (9.0)	0 (0)	3 (1.2)	4.32	มาก
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	87 (34.0)	136 (53.1)	31 (12.1)	2 (0.8)	0 (0)	4.20	มาก
สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	84 (32.8)	124 (48.4)	35 (13.7)	4 (1.6)	9 (3.5)	4.05	มาก
บริการจัดส่งสินค้า	65 (25.4)	109 (42.6)	72 (28.1)	6 (2.3)	4 (1.6)	3.88	มาก
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้	49 (19.1)	136 (53.1)	62 (24.2)	9 (3.5)	0 (0)	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ที่มีต่อการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ (4.32) สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ(4.20) สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (4.05) บริการจัดส่งสินค้า (3.88) และสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ (3.88)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
อัตราดอกเบี้ย 0%	112 (43.8)	113 (44.1)	27 (10.5)	3 (1.2)	1 (0.4)	4.30	มาก
มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า	72 (28.1)	128 (50.0)	51 (19.9)	5 (2.0)	0 (0)	4.04	มาก
มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา	58 (22.7)	119 (46.5)	73 (28.5)	6 (2.3)	0 (0)	3.89	มาก
การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	48 (18.8)	106 (41.4)	81 (31.6)	16 (6.3)	5 (2.0)	3.69	มาก
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	50 (19.5)	86 (33.6)	73 (28.5)	44 (17.2)	3 (1.2)	3.53	มาก
สินค้าของแถม	49 (19.1)	59 (23.0)	96 (37.5)	38 (14.8)	14 (5.5)	3.36	น้อย
การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค เป็นต้น	34 (13.3)	68 (26.6)	85 (33.2)	51 (19.9)	18 (7.0)	3.19	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.71 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% (4.30) มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า (4.04) มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา (3.89) การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ (3.69) และการลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ (3.53)

ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การแถมสินค้า (3.36) และการส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค (3.19)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรที่มีต่อการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	108 (42.2)	138 (53.9)	9 (3.5)	0 (0)	1 (0.4)	4.38	มาก
พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค	109 (42.6)	121 (47.3)	22 (8.6)	4 (1.6)	0 (0)	4.31	มาก
พนักงานสาขามีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	104 (40.6)	129 (50.4)	19 (7.4)	1 (0.4)	3 (1.2)	4.29	มาก
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	104 (40.6)	122 (47.7)	29 (11.3)	1 (0.4)	0 (0)	4.29	มาก
พนักงานสาขามีความเข้าใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	82 (32.0)	133 (52.0)	40 (15.6)	1 (0.4)	0 (0)	4.16	มาก
พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ	67 (26.2)	142 (55.5)	41 (16.0)	3 (1.2)	3 (1.2)	4.04	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี	67 (26.2)	105 (41.0)	73 (28.5)	10 (3.9)	1 (0.4)	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.19	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.38) พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค (4.31) พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.29) พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้เป็นอย่างดี (4.29) พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (4.16) พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ (4.04) และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี (3.89)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
การชำระค่ามัดจำไม่ยุ่งยาก	92 (35.9)	138 (53.9)	22 (8.6)	4 (1.6)	0 (0)	4.24	มาก
การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด	68 (26.6)	148 (57.8)	36 (14.1)	2 (0.8)	2 (0.8)	4.09	มาก
ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	72 (28.1)	136 (53.1)	37 (14.5)	6 (2.3)	5 (2.0)	4.03	มาก
ระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	63 (24.6)	144 (56.3)	41 (16.0)	6 (2.3)	2 (0.8)	4.02	มาก
การทำสัญญามีความยืดหยุ่น	67 (26.2)	122 (47.7)	61 (23.8)	4 (1.6)	2 (0.8)	3.97	มาก
การบริการที่รวดเร็วสามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน	57 (22.3)	108 (42.2)	74 (28.9)	8 (3.1)	9 (3.5)	3.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.02 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่ามัดจำไม่ยุ่งยาก (4.24) การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด (4.09) ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว (4.03) ระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก (4.02) การทำสัญญามีความยืดหยุ่น (3.97) และการบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน (3.77)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ รวมทั้งค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจ		
ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย	168 (65.6)	87 (34.0)	1 (0.4)	0 (0)	0 (0)	4.65	มากที่สุด
ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม	93 (36.3)	147 (57.4)	14 (5.5)	2 (0.8)	0 (0)	4.29	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	88 (34.4)	144 (56.3)	23 (9.0)	1 (0.4)	0 (0)	4.25	มาก
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	83 (32.4)	143 (55.9)	30 (11.7)	0 (0)	0 (0)	4.21	มาก
ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	67 (26.2)	170 (66.4)	18 (7.0)	1 (0.4)	0 (0)	4.18	มาก
มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ	85 (33.2)	132 (51.6)	38 (14.8)	1 (0.4)	0 (0)	4.18	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ หรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ	86 (33.6)	136 (53.1)	26 (10.2)	6 (2.3)	2 (0.8)	4.16	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.27	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้าน การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.27 โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงไทย(4.65)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม (4.29) ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (4.25) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม (4.21) ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง (4.18) มีที่ให้นั่งรอ หรือ พักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ (4.18) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ หรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ (4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่พบจากการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ			
1.สินค้ามีให้เลือกเฉพาะในแคตตาล็อก	154	60.20	1
2.ไม่เห็นหรือได้ทดลองสินค้าก่อนซื้อ	128	50.00	2
3.สินค้าล้าสมัย	28	10.90	18
ด้านราคา			
1.ราคาสินค้ามีราคาสูงกว่าร้านค้าทั่วไป	56	22.00	6
2.การปรับราคาสินค้าลดลงช้ากว่าร้านค้าทั่วไป	53	20.70	9
3.คิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่างวด	29	10.90	17
4.การคิดราค่างวดสินค้าผิด	4	1.60	26
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่			
1.ไม่มีสถานที่โชว์สินค้าตัวอย่างภายในสาขา	112	43.80	3
2.ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีจำนวนน้อยรายทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ หรือรับสินค้าได้สะดวก	42	16.40	12
3.ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	37	14.50	14
4.ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน	31	12.10	15
5.ไม่สามารถซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	24	9.40	21
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
1.ของแถมไม่น่าสนใจ	85	33.20	4
2.การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ	55	21.50	7
3.ภาพสินค้า,ตัวหนังสือในแคตตาล็อกเล็กลงไป	54	21.10	8
4.ขาดการโฆษณา และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	38	14.80	13

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)			
5.ป้าย,โปสเตอร์แนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ	19	7.40	22
6.แคตตาล็อกแนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ	26	10.20	20
7.ป้าย,โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในสาขามีไม่เพียงพอ	27	10.50	19
ด้านบุคลากร			
1.ไม่มีพนักงานแนะนำการใช้งาน และสาธิตวิธีการใช้สินค้า	47	18.40	10
2.พนักงานสาขาขาดความรู้ ความชำนาญในรายละเอียดของสินค้า	29	11.30	16
3.พนักงานสาขาไม่แนะนำ ผลิตภัณฑ์ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	14	5.50	24
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1.ไม่สามารถรับสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด	74	28.90	5
2.จำนวนเอกสารที่ใช้ในการสมัครมาก ยุ่งยาก	45	17.60	11
3.ระยะเวลารับประกันสินค้าสั้นเกินไป	18	7.00	23
ไม่พบปัญหาใดๆ	8	3.10	25

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 256 ราย)

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือสินค้ามีให้เลือกเฉพาะในแคตตาล็อก คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาคือ ไม่เห็นหรือได้ทดลองสินค้าก่อนซื้อ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ไม่มีสถานที่โชว์สินค้าตัวอย่างภายในสาขา คิดเป็นร้อยละ 43.80 ของแถมไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 33.20 ไม่สามารถรับสินค้าได้ตามเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 28.90 ราคาสินค้ามีราคาสูงกว่าร้านค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.00 การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 21.50 ภาพสินค้า,ตัวหนังสือในแคตตาล็อกเล็กลงไป คิดเป็นร้อยละ 21.10 การปรับราคาสินค้าลดลงต่ำกว่าร้านค้าทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20.70 ไม่มีพนักงานแนะนำการใช้งาน และสาธิตวิธีการใช้สินค้า คิดเป็นร้อยละ 18.40 จำนวนเอกสารที่ใช้ในการสมัครมาก ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 17.60 ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง มีจำนวนน้อยรายทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อใช้บริการ หรือรับสินค้าได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 16.40 ขาดการโฆษณาและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายที่ร่วมกับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง ขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.50 ความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน

คิดเป็นร้อยละ 12.10 พนักงานสาขาขาดความรู้ความชำนาญในรายละเอียดของสินค้า คิดเป็นร้อยละ 11.30 สินค้าล้าสมัย คิดเป็นร้อยละ 10.90 ทิศค่าธรรมเนียมในการชำระค่างวด คิดเป็นร้อยละ 10.90 ป้าย,โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ภายในสาขามีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 10.50 แคตตาล็อกแนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 10.20 ไม่สามารถซื้อสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 9.40 ป้าย,โปสเตอร์แนะนำสินค้าไม่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 7.40 ระยะเวลารับประกันสินค้าสั้นเกินไป คิดเป็นร้อยละ 7.00 พนักงานสาขาไม่แนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง คิดเป็นร้อยละ 5.50 ไม่พบปัญหาใดๆ คิดเป็นร้อยละ 3.10 และการคิดราคาค่างวดสินค้าผิด คิดเป็นร้อยละ 1.60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	3.99	มาก	4.03	มาก
สินค้ามีหลากหลายให้เลือก	3.97	มาก	3.90	มาก
สินค้ามีหลากหลายแบบหลายรุ่นให้เลือก	3.94	มาก	3.82	มาก
สินค้าทันสมัย	4.23	มาก	4.12	มาก
สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด	4.22	มาก	4.26	มาก
ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	4.09	มาก	4.13	มาก
บริการหลังการขาย	3.77	มาก	3.67	มาก
การรับประกันสินค้า	3.85	มาก	3.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	มาก	3.97	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.01 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้าทันสมัย 4.23 สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.22 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.09 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.99 สินค้ามีหลากหลายให้เลือก 3.97 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.94 การรับประกันสินค้า 3.85 บริการหลังการขาย 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในตลาด 4.26 ระบบการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน 4.13 สินค้าทันสมัย 4.12 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.03 สินค้ามี หลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.90 การรับประกันสินค้า 3.83 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้ เลือก 3.82 บริการหลังการขาย 3.67



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาสินค้า	3.96	มาก	4.06	มาก
ค่างวดในการผ่อนชำระ	4.21	มาก	4.27	มาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	4.11	มาก	4.08	มาก
ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	4.31	มาก	4.39	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ)	3.96	มาก	3.95	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	มาก	4.15	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.31 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.21 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.11 ราคาสินค้า 3.96 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.15 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.39 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.27 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.08 ราคาสินค้า 4.06 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.95

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ คทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	4.28	มาก	4.37	มาก
สามารถดูรายละเอียดสินค้าและการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.01	มาก	4.11	มาก
บริการจัดส่งสินค้า	3.91	มาก	3.84	มาก
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.11	มาก	4.31	มาก
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้	3.87	มาก	3.89	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	มาก	4.10	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.28 สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.11 สามารถดูรายละเอียดสินค้าและการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.01 บริการจัดส่งสินค้า 3.91 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.87

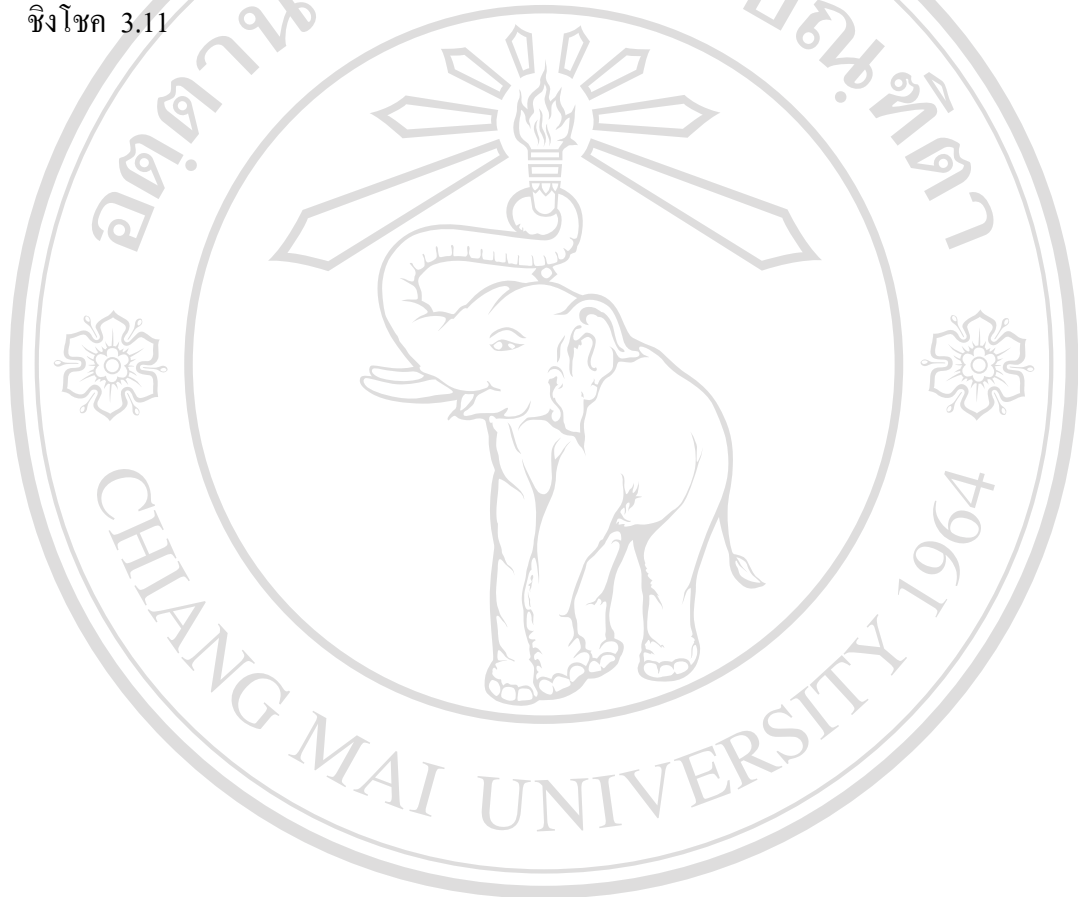
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.37 สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.31 สามารถดูรายละเอียดสินค้าและการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.11 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.89 บริการจัดส่งสินค้า 3.84

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ย 0%	4.36	มาก	4.22	มาก
การแถมสินค้า	3.57	มาก	3.11	น้อย
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	3.64	มาก	3.40	น้อย
การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.79	มาก	3.57	มาก
มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา	4.03	มาก	3.74	มาก
มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า	4.12	มาก	3.96	มาก
การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค	3.26	น้อย	3.11	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	มาก	3.59	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.36 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.12 มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 4.03 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.79 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.64 การแถมสินค้า 3.57 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.59 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.22 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 3.96 มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.74 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.57 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.40 การแถมสินค้า 3.11 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานสาขามีความชำนาญและความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.04	มาก	4.05	มาก
พนักงานสาขามีความเข้าใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.12	มาก	4.19	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี	3.93	มาก	3.83	มาก
พนักงานสาขามีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	มาก	4.30	มาก
พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.37	มาก	4.38	มาก
พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค	4.35	มาก	4.26	มาก
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	4.33	มาก	4.24	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	มาก	4.18	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.37 พนักงาน

สาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.35 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.33 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.28 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.12 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.04 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.18 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.38 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.30 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.26 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.24 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.19 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.05 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการของการให้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	4.11	มาก	3.94	มาก
การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน	3.89	มาก	3.62	มาก
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.02	มาก	4.01	มาก
การทำสัญญามีความยืดหยุ่น	3.99	มาก	3.94	มาก
การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด	4.09	มาก	4.08	มาก
การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก	4.25	มาก	4.24	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	มาก	3.97	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.25 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.11 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.09 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.02 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.99 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่ามัดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.24 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.08 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.01 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.94 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.94 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.62



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	หญิง : 137 คน		ชาย : 119 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	4.15	มาก	4.23	มาก
ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย	4.55	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.18	มาก	4.24	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ	4.16	มาก	4.17	มาก
มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ	4.12	มาก	4.24	มาก
ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.27	มาก	4.32	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	4.23	มาก	4.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	มาก	4.32	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.55 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.27 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.23 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.18 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.16 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.15 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.32 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.76 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.32 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.27 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.24 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.24 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.23 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.17

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	3.90	มาก	3.99	มาก	4.20	มาก	4.21	มาก	3.75	มาก
สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	3.81	มาก	3.97	มาก	4.00	มาก	4.33	มาก	3.25	น้อย
สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก	3.71	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก	4.33	มาก	3.25	น้อย
สินค้าทันสมัย	4.16	มาก	4.12	มาก	4.16	มาก	4.50	มากที่สุด	4.00	มาก
สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด	4.23	มาก	4.14	มาก	4.31	มาก	4.46	มาก	4.00	มาก
ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	4.08	มาก	4.08	มาก	4.12	มาก	4.33	มาก	4.00	มาก
บริการหลังการขาย	3.78	มาก	3.57	มาก	3.84	มาก	3.88	มาก	2.75	น้อย
การรับประกันสินค้า	3.82	มาก	3.82	มาก	3.94	มาก	4.00	มาก	2.75	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	มาก	3.95	มาก	4.07	มาก	4.26	มาก	3.47	น้อย

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.94 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.23 สินค้าทันสมัย 4.16 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.08 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.90 การรับประกันสินค้า 3.82 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.81 บริการหลังการขาย 3.78 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.95 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.14 สินค้าทันสมัย 4.12 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.08 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.99 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.97 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.93 การรับประกันสินค้า 3.82 บริการหลังการขาย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.31 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.20 สินค้าทันสมัย 4.16 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.12 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 4.00 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 4.00 การรับประกันสินค้า 3.94 บริการหลังการขาย 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.26 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าทันสมัย 4.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.46 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 4.33 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 4.33 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.33 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.21 การรับประกันสินค้า 4.00 บริการหลังการขาย 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย 3.47 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้าทันสมัย 4.00 สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.00 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.00 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.75 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.25 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.25 บริการหลังการขาย และการรับประกันสินค้า 2.75

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาสินค้า	3.90	มาก	3.91	มาก	4.25	มาก	4.33	มาก	3.50	มาก
ค่างวดในการผ่อนชำระ	4.20	มาก	4.05	มาก	4.51	มากที่สุด	4.46	มาก	4.00	มาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	4.05	มาก	4.04	มาก	4.14	มาก	4.37	มาก	4.00	มาก
ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	4.29	มาก	4.25	มาก	4.57	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด	3.50	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ)	3.84	มาก	3.96	มาก	4.16	มาก	4.17	มาก	3.00	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	มาก	4.04	มาก	4.33	มาก	4.38	มาก	3.60	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.29 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.20 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.05 ราคาสินค้า 3.90 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.25 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.05

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.04 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระ และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.96 ราคาสินค้า 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.33 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.57 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.51 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาสินค้า 4.25 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 4.16 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.38 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.58 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.46 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.37 ราคาสินค้า 4.33 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.60 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.00 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.00 ราคาสินค้า 3.50 ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 3.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.00

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	4.29	มาก	4.16	มาก	4.51	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.25	มาก
สามารถดูรายละเอียดสินค้าและการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.14	มาก	4.22	มาก	3.88	มาก	3.58	มาก	3.75	มาก
บริการจัดส่งสินค้า	3.96	มาก	3.76	มาก	3.88	มาก	3.96	มาก	3.50	มาก
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.15	มาก	4.17	มาก	4.29	มาก	4.38	มาก	4.00	มาก
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้	3.81	มาก	4.00	มาก	3.80	มาก	3.92	มาก	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก	4.06	มาก	4.07	มาก	4.09	มาก	3.90	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.29 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.15 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการ

บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.14 บริการจัดส่งสินค้า 3.96 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.22 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.17 มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.16 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.00 บริการจัดส่งสินค้า 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.51 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.29 บริการจัดส่งสินค้า 3.88 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.80 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.09 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.63 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.38 บริการจัดส่งสินค้า 3.96 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.92 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.25 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.00 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.00 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.75 บริการจัดส่งสินค้า 3.50

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ย 0%	4.25	มาก	4.37	มาก	4.31	มาก	4.21	มาก	4.50	มากที่สุด
การแถมสินค้า	3.21	น้อย	3.51	มาก	3.45	น้อย	3.33	น้อย	3.00	น้อย
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	3.45	น้อย	3.66	มาก	3.55	มาก	3.54	มาก	3.00	น้อย
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.65	มาก	3.78	มาก	3.71	มาก	3.54	มาก	3.50	มาก
มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา	3.81	มาก	3.96	มาก	3.94	มาก	4.04	มาก	3.25	น้อย
มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า	3.98	มาก	4.08	มาก	4.02	มาก	4.29	มาก	3.75	มาก
การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค	3.12	น้อย	3.43	น้อย	3.16	น้อย	2.88	น้อย	2.75	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	มาก	3.83	มาก	3.73	มาก	3.69	มาก	3.39	น้อย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.64 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.25 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 3.98 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.81 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.65 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.45 การแถมสินค้า 3.21 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.83 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.37 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.08 มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.96 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ 3.78 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.66 การแถมสินค้า 3.51 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.73 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.31 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.02 มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.94 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ 3.71 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.55 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การแถมสินค้า 3.45 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.69 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.29 อัตราดอกเบี้ย 0% 4.21 มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 4.04 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.54 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ 3.54 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การแถมสินค้า 3.33 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 2.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย 3.39 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.50 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 3.75 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ 3.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีป้าย , โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.25 การแถมสินค้า 3.00 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.00 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 2.75

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.93	มาก	4.11	มาก	4.14	มาก	4.17	มาก	3.75	มาก
พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.03	มาก	4.26	มาก	4.08	มาก	4.58	มากที่สุด	3.75	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี	3.75	มาก	4.00	มาก	3.96	มาก	3.96	มาก	3.75	มาก
พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15	มาก	4.26	มาก	4.43	มาก	4.71	มากที่สุด	4.00	มาก
พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.32	มาก	4.34	มาก	4.47	มาก	4.54	มากที่สุด	4.25	มาก
พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค	4.33	มาก	4.17	มาก	4.41	มาก	4.54	มากที่สุด	3.75	มาก
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	4.26	มาก	4.28	มาก	4.27	มาก	4.54	มากที่สุด	3.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	มาก	4.20	มาก	4.25	มาก	4.43	มาก	3.86	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.11 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.33 พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.32 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.26 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.15 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.03 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3.93 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.20 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.34 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.28 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.26 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.26 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.17 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.11 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.25 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.47 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.43 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.41 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.27 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.14 พนักงานสาขามีความเข้าใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.08 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.43 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.71 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.58 พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.54 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.54 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.54 และปัจจัย

ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขาที่มีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.17 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.86 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.25 พนักงานสาขาที่มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.00 พนักงานสาขาที่มีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3.75 พนักงานสาขาที่มีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 3.75 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.75 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 3.75 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 3.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ ของการให้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	3.97	มาก	4.07	มาก	4.00	มาก	4.25	มาก	4.00	มาก
การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน	3.74	มาก	3.83	มาก	3.67	มาก	4.00	มาก	3.00	น้อย
ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.00	มาก	3.96	มาก	4.02	มาก	4.29	มาก	3.75	มาก
การทำสัญญามีความยืดหยุ่น	3.98	มาก	3.88	มาก	4.02	มาก	4.25	มาก	3.00	น้อย
การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด	3.97	มาก	4.26	มาก	4.16	มาก	3.96	มาก	3.50	มาก
การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก	4.15	มาก	4.26	มาก	4.37	มาก	4.29	มาก	4.25	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	มาก	4.04	มาก	4.04	มาก	4.17	มาก	3.58	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.15 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.00 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.98 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.97 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 3.97 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.26 การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.26 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.07 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.96 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.88 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.16 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.02 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 4.02 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.00 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.67 การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.17 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.29 การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.29 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.25 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 4.25 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 4.00 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.58 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.25 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.00 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.75 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 3.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.00 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.00

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	21 – 30 ปี : 101 คน		31 – 40 ปี : 76 คน		41 – 50 ปี : 51 คน		51 – 60 ปี : 24 คน		มากกว่า 60 ปี : 4 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียง และ ความน่าเชื่อถือของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	4.17	มาก	4.25	มาก	4.16	มาก	4.13	มาก	4.00	มาก
ความมีชื่อเสียง และ ความน่าเชื่อถือของ ธนาคารกรุงไทย	4.57	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.82	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
ความสวยงามของ บริเวณสถานที่ โดยรวม	4.12	มาก	4.24	มาก	4.31	มาก	4.33	มาก	3.75	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่าง การรอรับบริการหรือ หลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ	4.12	มาก	4.08	มาก	4.31	มาก	4.29	มาก	4.25	มาก
มีที่ให้นั่งรอ หรือ พักผ่อนได้ตาม อัธยาศัยอย่าง เพียงพอ	4.09	มาก	4.21	มาก	4.24	มาก	4.29	มาก	4.25	มาก
ความสะอาดของ บริเวณสถานที่ โดยรวม	4.16	มาก	4.42	มาก	4.37	มาก	4.29	มาก	4.25	มาก
ความสะอาดของ ห้องน้ำที่ให้บริการ	4.12	มาก	4.32	มาก	4.35	มาก	4.42	มาก	3.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	มาก	4.31	มาก	4.37	มาก	4.36	มาก	4.11	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.57 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.17 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.16 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.12 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.12 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.12 มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.31 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.62 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.42 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.32 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.25 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.24 มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.21 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.37 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.82 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.37 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.35 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.31 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.31 มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.24 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.36 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.75 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.42 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.33 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.29 มีที่ให้

นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.29 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม
4.29 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ มากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.11
โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ
ธนาคารกรุงไทย 4.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก
ระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.25 มีที่ให้
นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.25 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม
4.25 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.00 ความสวยงามของบริเวณ
สถานที่โดยรวม 3.75 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 3.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รับราชการ : 96 คน		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงาน บริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของ กิจการ/ธุรกิจ ส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	4.10	มาก	3.95	มาก	3.85	มาก	4.07	มาก	4.12	มาก
สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	3.97	มาก	3.95	มาก	3.96	มาก	3.86	มาก	3.77	มาก
สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก	3.93	มาก	3.89	มาก	3.85	มาก	4.00	มาก	3.73	มาก
สินค้าทันสมัย	4.28	มาก	4.12	มาก	4.06	มาก	4.43	มาก	4.04	มาก
สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด	4.34	มาก	4.21	มาก	4.15	มาก	4.29	มาก	4.08	มาก
ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	4.22	มาก	4.06	มาก	4.06	มาก	4.21	มาก	3.88	มาก
บริการหลังการขาย	3.88	มาก	3.59	มาก	3.50	มาก	4.40	มาก	3.88	มาก
การรับประกันสินค้า	3.90	มาก	3.71	มาก	3.76	มาก	4.14	มาก	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	มาก	3.94	มาก	3.89	มาก	4.18	มาก	3.94	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.08 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.34 สินค้าทันสมัย 4.28 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.22 ความหลากหลายของประเภทสินค้า

4.10 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.97 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.93 การรับประกันสินค้า 3.90 บริการหลังการขาย 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.94 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.21 สินค้าทันสมัย 4.12 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.06 ความหลากหลายของประเภทสินค้า และสินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.95 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.89 การรับประกันสินค้า 3.71 บริการหลังการขาย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.15 สินค้าทันสมัย และระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.06 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.96 ความหลากหลายของประเภทสินค้า และสินค้ามีหลากหลายแบบหลายรุ่นให้เลือก 3.85 การรับประกันสินค้า 3.76 บริการหลังการขาย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.18 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้าทันสมัย 4.43 บริการหลังการขาย 4.40 สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.29 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.21 การรับประกันสินค้า 4.14 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.07 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 4.00 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.94 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.12 สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.08 สินค้าทันสมัย 4.04 การรับประกันสินค้า 4.00 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และบริการหลังการขาย 3.88 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.77 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.73

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาสินค้า	4.09	มาก	3.91	มาก	4.07	มาก	3.93	มาก	3.85	มาก
ค่างวดในการผ่อนชำระ	4.41	มาก	4.23	มาก	4.15	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	4.31	มาก	3.94	มาก	4.06	มาก	4.29	มาก	3.65	มาก
ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	4.48	มาก	4.36	มาก	4.22	มาก	4.36	มาก	4.08	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ)	4.09	มาก	3.83	มาก	3.93	มาก	3.86	มาก	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	มาก	4.05	มาก	4.09	มาก	4.10	มาก	3.88	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.28 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.48 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.41 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.31 ราคาสินค้า และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.36 ค่างวดใน การผ่อนชำระ 4.23 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 3.94 ราคาสินค้า 3.91 อัตราค่าธรรมเนียม การให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.09 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.22 ค่างวดในการ ผ่อนชำระ 4.15 ราคาสินค้า 4.07 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.06 อัตราค่าธรรมเนียมการ ให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.36 อัตรา ดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.29 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.07 ราคาสินค้า 3.93 อัตราค่าธรรมเนียม การให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.08 ค่างวดในการผ่อนชำระ 3.92 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.88 ราคาสินค้า 3.85 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 3.65

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	4.52	มากที่สุด	4.29	มาก	4.00	มาก	4.64	มากที่สุด	4.19	มาก
สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.20	มาก	3.91	มาก	3.85	มาก	4.29	มาก	4.19	มาก
บริการจัดส่งสินค้า	4.03	มาก	3.88	มาก	3.59	มาก	4.00	มาก	3.85	มาก
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.33	มาก	4.14	มาก	4.20	มาก	4.36	มาก	3.81	มาก
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้	4.10	มาก	3.65	มาก	3.80	มาก	4.21	มาก	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	มาก	3.97	มาก	3.89	มาก	4.30	มาก	3.93	มาก

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.52 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้

บริการ 4.33 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.20 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.10 บริการจัดส่งสินค้า 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.29 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.14 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.91 บริการจัดส่งสินค้า 3.88 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.20 มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.00 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.85 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.80 บริการจัดส่งสินค้า 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.30 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.64 และปัจจัยที่น้อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.36 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.29 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.21 บริการจัดส่งสินค้า 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.93 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ และสามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.19 บริการจัดส่งสินค้า 3.85 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 3.81 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.62

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ย 0%	4.52	มากที่สุด	4.14	มาก	4.15	มาก	4.29	มาก	4.19	มาก
การแถมสินค้า	3.36	น้อย	3.26	มาก	3.26	มาก	3.86	มาก	3.50	มาก
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	3.56	มาก	3.44	มาก	3.41	มาก	3.64	มาก	3.85	มาก
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.79	มาก	3.55	มาก	3.61	มาก	3.57	มาก	3.88	มาก
มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา	3.83	มาก	3.92	มาก	3.74	มาก	3.93	มาก	4.35	มาก
มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า	4.04	มาก	4.03	มาก	3.81	มาก	4.36	มาก	4.38	มาก
การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค	3.18	น้อย	3.17	น้อย	3.02	น้อย	3.39	น้อย	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	มาก	3.64	มาก	3.57	มาก	3.86	มาก	3.96	มาก

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.52 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.04 มีป้าย, โปสเตอร์ติด

ประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.83 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.79 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.56 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การแถมสินค้า 3.36 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.64 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.14 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.03 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.92 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.55 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.44 การแถมสินค้า 3.26 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.57 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.15 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 3.81 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.74 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.61 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.41 การแถมสินค้า 3.26 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.86 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.36 อัตราดอกเบี้ย 0% 4.29 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.93 การแถมสินค้า 3.86 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.64 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.57 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.96 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.38 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 4.35 อัตราดอกเบี้ย 0% 4.19 การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.88 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ 3.85 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.58 การแถมสินค้า 3.50

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.19	มาก	4.12	มาก	3.67	มาก	4.00	มาก	4.12	มาก
พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.30	มาก	4.09	มาก	3.90	มาก	4.07	มาก	4.35	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี	3.96	มาก	3.94	มาก	3.56	มาก	4.07	มาก	4.08	มาก
พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.44	มาก	4.32	มาก	3.91	มาก	4.29	มาก	4.46	มาก
พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.57	มากที่สุด	4.30	มาก	4.02	มาก	4.29	มาก	4.62	มากที่สุด
พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค	4.49	มาก	4.30	มาก	3.94	มาก	4.14	มาก	4.50	มากที่สุด
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	4.42	มาก	4.26	มาก	3.93	มาก	4.29	มาก	4.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	มาก	4.19	มาก	3.85	มาก	4.16	มาก	4.39	มาก

ตารางที่ 40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.34 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.57 และ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.49 พนักงานสาขา มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.44 พนักงานสาขาสามารถให้ คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.42 พนักงานสาขา มีความเข้าใจและ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.30 พนักงานสาขา มีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.19 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.19 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขา มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.32 พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการอย่างเสมอภาค 4.30 พนักงานสาขา สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.26 พนักงานสาขา มีความ ชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.12 พนักงานสาขา มีความเข้าใจและสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.09 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็น อย่างดี 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.85 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.02 พนักงาน สาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 3.94 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของ ท่านได้เป็นอย่างดี 3.93 พนักงานสาขา มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3.91 พนักงานสาขา มีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 3.90 พนักงานสาขา มีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3.67 พนักงานมีความรู้ เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.16 โดยปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.30 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี และมีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.29 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.14 พนักงาน

สาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี และมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 4.07 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.39 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.62 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.46 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.35 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.12 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 4.08

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there is a stylized floral or sun-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	4.21	มาก	3.86	มาก	3.83	มาก	4.21	มาก	4.12	มาก
การบริการที่รวดเร็วสามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน	3.92	มาก	3.68	มาก	3.52	มาก	4.14	มาก	3.73	มาก
ระเบียบ ขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	4.00	มาก	4.02	มาก	3.98	มาก	4.21	มาก	4.04	มาก
การทำสัญญามีความยืดหยุ่น	4.09	มาก	3.97	มาก	3.78	มาก	4.07	มาก	3.85	มาก
การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด	4.24	มาก	4.03	มาก	3.80	มาก	4.43	มาก	4.08	มาก
การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก	4.47	มาก	4.08	มาก	4.07	มาก	4.43	มาก	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	มาก	3.94	มาก	3.83	มาก	4.25	มาก	3.98	มาก

จากตารางที่ 41 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.16 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.47 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.24 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.21 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 4.09 ระเบียบ ขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.00 การบริการที่รวดเร็วสามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.94 โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่ามัดสินค้ำไม่ยุ่งยาก 4.08 การจัดส่งสินค้ำ ตรงตามแบบที่กำหนด 4.03 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.02 การทำ สัญญามีความยืดหยุ่น 3.97 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.86 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับ สินค้ำได้ภายใน 7 วัน 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.83 โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่ามัดสินค้ำไม่ยุ่งยาก 4.07 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.98 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.83 การจัดส่งสินค้ำตรง ตามแบบที่กำหนด 3.80 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.78 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้ำ ได้ภายใน 7 วัน 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.25 โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่ามัดสินค้ำไม่ยุ่งยาก และการจัดส่งสินค้ำ ตรงตามแบบที่กำหนด 4.43 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว และระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการ ทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.21 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้ำได้ภายใน 7 วัน 4.14 การทำสัญญา มีความยืดหยุ่น 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.98 โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.12 การชำระค่ามัดสินค้ำไม่ ยุ่งยาก และการจัดส่งสินค้ำตรงตามแบบที่กำหนด 4.08 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญา ไม่ยุ่งยาก 4.04 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.85 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้ำได้ภายใน 7 วัน 3.73

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รับราชการ : 96 คน		พนักงานรัฐวิสาหกิจ : 66 คน		พนักงานบริษัทเอกชน : 54 คน		เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว : 14 คน		อื่น ๆ : 26 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียง และ ความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	4.35	มาก	4.06	มาก	4.07	มาก	4.07	มาก	4.15	มาก
ความมีชื่อเสียง และ ความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย	4.77	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด	4.77	มากที่สุด
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.32	มาก	4.23	มาก	4.00	มาก	4.36	มาก	4.08	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ	4.25	มาก	4.27	มาก	3.83	มาก	4.36	มาก	4.15	มาก
มีที่นั่งรอหรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ	4.25	มาก	4.27	มาก	3.94	มาก	4.43	มาก	4.00	มาก
ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.31	มาก	4.41	มาก	4.13	มาก	4.36	มาก	4.23	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	4.27	มาก	4.36	มาก	4.11	มาก	4.36	มาก	4.08	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	มาก	4.32	มาก	4.08	มาก	4.35	มาก	4.21	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.36 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.77 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.35 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.32 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.31 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.27 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ และมีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.32 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.62 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.41 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.36 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ และมีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.27 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.23 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.06

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.08 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.56 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.13 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.11 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.07 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.00 มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 3.94 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.35 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.50 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.43 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม

โทรทัศน์ฯ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.36
 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.77 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.23 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.15 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.08 มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	4.03	มาก	4.00	มาก	3.97	มาก	4.17	มาก	3.97	มาก
สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	3.85	มาก	3.78	มาก	3.98	มาก	4.11	มาก	4.02	มาก
สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก	3.78	มาก	3.70	มาก	3.98	มาก	4.03	มาก	3.98	มาก
สินค้าทันสมัย	4.13	มาก	4.11	มาก	4.24	มาก	4.39	มาก	4.08	มาก
สินค้ามีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับในตลาด	4.25	มาก	4.10	มาก	4.36	มาก	4.47	มาก	4.12	มาก
ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.98	มาก	4.05	มาก	4.33	มาก	4.19	มาก	4.00	มาก
บริการหลังการขาย	3.80	มาก	3.75	มาก	3.79	มาก	3.81	มาก	3.53	มาก
การรับประกันสินค้า	4.05	มาก	3.75	มาก	3.81	มาก	4.00	มาก	3.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	มาก	3.91	มาก	4.06	มาก	4.15	มาก	3.93	มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.98 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.25 สินค้าทันสมัย 4.13 การรับประกันสินค้า 4.05 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.03 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 3.98 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.85 บริการหลังการขาย 3.80 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.91 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้าทันสมัย 4.11 สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.10 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.05 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.00 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.78 บริการหลังการขาย 3.75 การรับประกันสินค้า 3.75 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.36 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.33 สินค้าทันสมัย 4.24 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 3.98 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.98 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.97 การรับประกันสินค้า 3.81 บริการหลังการขาย 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.15 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.47 สินค้าทันสมัย 4.39 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.19 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 4.17 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 4.11 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 4.03 การรับประกันสินค้า 4.00 บริการหลังการขาย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.93 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินค้ามีคุณภาพ และเป็นที่นิยมในตลาด 4.12 สินค้าทันสมัย 4.08 สินค้ามีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก 4.02 ระบบการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 4.00 สินค้ามีหลากหลายแบบ หลายรุ่นให้เลือก 3.98 ความหลากหลายของประเภทสินค้า 3.97 การรับประกันสินค้า 3.75 บริการหลังการขาย 3.53

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาสินค้า	3.95	มาก	3.92	มาก	4.09	มาก	4.11	มาก	4.00	มาก
ค่างวดในการผ่อนชำระ	4.03	มาก	4.08	มาก	4.29	มาก	4.64	มากที่สุด	4.25	มาก
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ	4.03	มาก	3.92	มาก	4.26	มาก	4.44	มาก	3.95	มาก
ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	4.28	มาก	4.13	มาก	4.43	มาก	4.72	มากที่สุด	4.32	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ)	4.08	มาก	3.79	มาก	4.09	มาก	3.94	มาก	3.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก	3.97	มาก	4.23	มาก	4.37	มาก	4.09	มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.07 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.28 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ(ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 4.08 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.03 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.03 ราคาสินค้า 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.97 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.13 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.08 ราคาสินค้า 3.92 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 3.92 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.23 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.43 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.29 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.26 ราคาสินค้า 4.09 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.37 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.72 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.64 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 4.44 ราคาสินค้า 4.11 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.09 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ 4.32 ค่างวดในการผ่อนชำระ 4.25 ราคาสินค้า 4.00 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ 3.95 อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ (ค่าธรรมเนียมในการชำระและค่าธรรมเนียมอื่นๆ) 3.93

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ของการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	4.23	มาก	4.21	มาก	4.33	มาก	4.67	มากที่สุด	4.31	มาก
สามารถดูรายละเอียดสินค้าและการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.15	มาก	4.29	มาก	4.12	มาก	3.69	มาก	3.90	มาก
บริการจัดส่งสินค้า	3.65	มาก	3.95	มาก	3.88	มาก	4.06	มาก	3.85	มาก
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.03	มาก	4.06	มาก	4.33	มาก	4.42	มาก	4.22	มาก
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้	3.90	มาก	3.78	มาก	4.00	มาก	4.08	มาก	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	มาก	4.06	มาก	4.13	มาก	4.18	มาก	4.00	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.99 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.23 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.15 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.03 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.90 บริการจัดส่งสินค้า 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.06 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.29 มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.21 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.06 บริการจัดส่งสินค้า 3.95 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.13 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.33 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.33 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 4.12 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.00 บริการจัดส่งสินค้า 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.18 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.67 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.42 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 4.08 บริการจัดส่งสินค้า 4.06 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.00 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ 4.31 สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 4.22 สามารถดูรายละเอียดสินค้า และการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต 3.90 บริการจัดส่งสินค้า 3.85 สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามรายละเอียดสินค้าแต่ละประเภทได้ 3.73

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราดอกเบี้ย 0%	4.23	มาก	4.29	มาก	4.43	มาก	4.36	มาก	4.19	มาก
การแถมสินค้า	3.55	มาก	3.27	น้อย	3.48	น้อย	3.08	น้อย	3.36	น้อย
การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่าง ๆ	3.60	มาก	3.63	มาก	3.67	มาก	3.11	น้อย	3.49	น้อย
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	3.63	มาก	3.81	มาก	3.93	มาก	3.44	น้อย	3.51	มาก
มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา	4.13	มาก	3.78	มาก	3.95	มาก	3.75	มาก	3.90	มาก
มีเอกสารแคตตา - ล็อกแนะนำสินค้า	4.18	มาก	4.05	มาก	3.98	มาก	3.97	มาก	4.05	มาก
การส่งเสริมการขาย เช่น ซิงโชค	3.23	น้อย	3.49	น้อย	3.26	น้อย	2.61	น้อย	3.14	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	มาก	3.76	มาก	3.81	มาก	3.47	น้อย	3.66	มาก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.79 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0%

4.23 มีเอกสารแคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.18 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา
 4.13 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.63 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ
 3.60 การแถมสินค้า 3.55 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการขาย เช่น
 ชิงโชค 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึง
 พอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
 มาก 3.76 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.29 มีเอกสารแคตตา
 ล็อกแนะนำสินค้า 4.05 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.81 มีป้าย, โปสเตอร์ติด
 ประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.78 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.63 และปัจจัยที่มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.49 การแถมสินค้า 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึง
 พอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
 มาก 3.81 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.43 มีเอกสารแคตตา
 ล็อกแนะนำสินค้า 3.98 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.95 การโฆษณาและ
 ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.93 การลดราคาสินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.67 และปัจจัยที่มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การแถมสินค้า 3.48 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึง
 พอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
 น้อย 3.47 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.36 มีเอกสารแคตตา
 ล็อกแนะนำสินค้า 3.97 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.75 และปัจจัยที่มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.44 การลดราคา
 สินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.11 การแถมสินค้า 3.08 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 2.61

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความ
 พึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก 3.66 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย 0% 4.19 มีเอกสาร
 แคตตาล็อกแนะนำสินค้า 4.05 มีป้าย, โปสเตอร์ติดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา 3.90 การโฆษณา
 และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ 3.51 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การลดราคา
 สินค้าในช่วงเทศกาลต่างๆ 3.49 การแถมสินค้า 3.36 การส่งเสริมการขาย เช่น ชิงโชค 3.14

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.08	มาก	4.00	มาก	3.95	มาก	4.14	มาก	4.10	มาก
พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.15	มาก	4.14	มาก	4.16	มาก	4.17	มาก	4.17	มาก
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี	4.05	มาก	3.79	มาก	3.88	มาก	3.78	มาก	3.95	มาก
พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	มาก	4.17	มาก	4.22	มาก	4.47	มาก	4.37	มาก
พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.30	มาก	4.35	มาก	4.43	มาก	4.44	มาก	4.36	มาก

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากร ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค	4.18	มาก	4.33	มาก	4.31	มาก	4.39	มาก	4.32	มาก
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	4.18	มาก	4.27	มาก	4.36	มาก	4.31	มาก	4.29	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17	มาก	4.15	มาก	4.19	มาก	4.24	มาก	4.22	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.17 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.30 พนักงานสาขาที่มีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 4.28 พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.18 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.18 พนักงานสาขาที่มีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี 4.15 พนักงานสาขาที่มีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.08 พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.15 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.35

พนักงานสาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.33 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไข
ปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.27 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
4.17 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี
4.14 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.00 พนักงานมี
ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึง
พอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.19 โดย
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.43
พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี 4.36 พนักงาน
สาขาให้บริการอย่างเสมอภาค 4.31 พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
4.22 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี
4.16 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 3.95 พนักงานมี
ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึง
พอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.24 โดย
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ 4.47 พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.44 พนักงานสาขาให้บริการ
อย่างเสมอภาค 4.39 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็น
อย่างดี 4.31 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็น
อย่างดี 4.17 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.14
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความ
พึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 4.22 โดย
ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสาขามีความตั้งใจ และกระตือรือร้นในการ
ให้บริการ 4.37 พนักงานสาขามีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4.36 พนักงานสาขาให้บริการ
อย่างเสมอภาค 4.32 พนักงานสาขาสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็น
อย่างดี 4.29 พนักงานสาขามีความเข้าใจและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็น
อย่างดี 4.17 พนักงานสาขามีความชำนาญ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ 4.10
พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี 3.95

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของการใช้บริการ เคทีบี ลีสซิ่ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว	3.95	มาก	4.08	มาก	3.98	มาก	4.25	มาก	3.95	มาก
การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน	3.63	มาก	3.81	มาก	3.93	มาก	3.69	มาก	3.69	มาก
ระเบียบ ขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก	3.80	มาก	4.08	มาก	4.17	มาก	4.06	มาก	3.92	มาก
การทำสัญญามีความยืดหยุ่น	3.88	มาก	3.95	มาก	4.09	มาก	3.89	มาก	3.98	มาก
การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด	4.10	มาก	3.90	มาก	4.29	มาก	4.31	มาก	3.93	มาก
การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก	4.20	มาก	4.14	มาก	4.31	มาก	4.56	มากที่สุด	4.12	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	มาก	3.99	มาก	4.13	มาก	4.13	มาก	3.93	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.93 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.20 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.10 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.95 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.88 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.80 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.99 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.14 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.08 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.08 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.95 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 3.90 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.13 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.31 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.29 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.17 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 4.09 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.98 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.13 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.56 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 4.31 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 4.25 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 4.06 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.89 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3.93 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระค่างวดสินค้าไม่ยุ่งยาก 4.12 การทำสัญญามีความยืดหยุ่น 3.98 ระยะเวลาในการอนุมัติรวดเร็ว 3.95 การจัดส่งสินค้าตรงตามแบบที่กำหนด 3.93 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก 3.92 การบริการที่รวดเร็ว สามารถรับสินค้าได้ภายใน 7 วัน 3.69

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง	4.15	มาก	4.25	มาก	4.33	มาก	4.14	มาก	4.02	มาก
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย	4.55	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด	4.89	มากที่สุด	4.66	มากที่สุด
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.13	มาก	4.08	มาก	4.26	มาก	4.47	มาก	4.19	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ	4.13	มาก	4.03	มาก	4.28	มาก	4.33	มาก	4.12	มาก

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัดตามรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	5,000 – 10,000 บาท : 40 คน		10,001 – 15,000 บาท : 63 คน		15,001 – 20,000 บาท : 58 คน		20,001 – 25,000 บาท : 36 คน		มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป : 59 คน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีที่นั่งรอร หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ	4.15	มาก	4.00	มาก	4.29	มาก	4.28	มาก	4.20	มาก
ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.23	มาก	4.16	มาก	4.38	มาก	4.36	มาก	4.36	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	4.13	มาก	4.14	มาก	4.38	มาก	4.25	มาก	4.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	มาก	4.18	มาก	4.37	มาก	4.39	มาก	4.27	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.21 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.55 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.23 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.15 มีที่นั่งรอร หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.15 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.13 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.13 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.18 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.57 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.25 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.16 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.14 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.08 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.03 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.37 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.66 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.38 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.38 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.33 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.29 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.28 ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.39 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.89 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.47 ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.36 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.33 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.28 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.25 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทางด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 4.27 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย 4.66 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม 4.36 ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ 4.31 มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัยอย่างเพียงพอ 4.20 ความสวยงามของบริเวณสถานที่

โดยรวม 4.19 มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม โทรทัศน์ฯ 4.12 ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง 4.02

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการ เคทีบี ลิสซิ่ง ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

จากแบบสอบถามที่ผู้ตอบคำถามปลายเปิดคิดเป็นร้อยละ 13.28 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและพบข้อเสนอแนะดังนี้

1. ทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)

- ร้านค้าที่ร่วมรายการกับทางธนาคาร มักไม่ใส่ใจลูกค้าที่ซื้อ เคทีบี ลิสซิ่ง รวมถึงการบริการหลังการขายไม่ดีเท่าที่ควร ควรควบคุมหรือคัดเลือกร้านค้าที่ร่วมรายการกับบริษัทที่เป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ ทั้งในด้านตัวสินค้าและบริการหลังการขายที่ดี
- สินค้าคุณภาพไม่ค่อยดี ซ่อมบ่อย
- ควรมีการบริการหลังการขายให้ดีกว่านี้
- ควรปรับปรุงในเรื่องสินค้าให้มีความหลากหลาย รวมทั้งไม่มีสินค้าตัวอย่างมาให้ดูหรือได้ทดลองก่อน เมื่อตัดสินใจซื้อบางทีจะไม่ได้สิ่งที่ต้องการในเรื่องสี รุ่นที่ต่างจากในแคตตาล็อกที่ได้เลือกไว้ ทำให้ได้สินค้าไม่ถูกใจหรือไม่ได้ตามที่ต้องการ

2. ทางด้านราคา (Price)

- การตั้งอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าที่อื่น ต้องขออนุมัติจึงจะได้ในอัตราที่น่าพอใจควรปรับการตั้งอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่านี้
- ค่าอากรแสตมป์ ทางเคทีบี ลิสซิ่ง ควรจะเป็นผู้ออกให้กับลูกค้า
- ควรปรับลดราคาให้เท่ากับราคาขายตามร้านค้าทั่วไป
- ค่าเบี้ยประกันรถจักรยานยนต์ราคาสูงเกินไปควรลดราคาลงหรือมีแบบให้ลูกค้าเลือกทำประกัน
- ควรยืดระยะเวลาในการผ่อนชำระค่างวดให้เหมาะสมกับรายได้

3. ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (Place)

- ควรเพิ่มรายละเอียดในตัวสินค้าให้มากกว่านี้ หรือควรมีการแนะนำสินค้าใน Internet ให้มากขึ้นกว่าเดิม
- การส่งสินค้าให้ลูกค้าบางอย่างล่าช้า ไม่ประทับใจ เช่น เครื่องปรับอากาศ
- ไม่เห็นสินค้าก่อนซื้อต้องไปดูที่ร้านค้าก่อนแล้วค่อยโทรบอกพนักงาน ควรมีการจัดโชว์สินค้าประเภทโทรศัพท์มือถือภายในสาขา เพื่อช่วยในการตัดสินใจของลูกค้าได้เร็วขึ้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- รายการของแถม โปรโมชันไม่น่าสนใจ ของแถมน้อยกว่าบริษัท ลิซซิ่งอื่นๆ
- ธนาคารควรร่วมรายการส่งเสริมการขายกับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ให้มากกว่านี้
- นอกจากป้ายโฆษณา แคตตาล็อกที่นำเสนอในสาขาธนาคารแล้วควรจัดทำใบปลิวแนะนำสินค้าเพื่อแจกเผยแพร่ให้ลูกค้าได้รับทราบได้ง่ายเพราะลูกค้าทุกคนอาจไม่สามารถดูรายการสินค้าที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตได้ทุกคน ซึ่งรูปภาพและรูปแบบนำเสนอไม่ค่อยสะดุดตานัก

5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)

- พนักงานควรมีความรู้ ความเข้าใจในตัวสินค้าให้มากกว่านี้
- พนักงานควรแจ้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจซื้อ เช่น อากรแสดมบี
- การให้ข้อมูลของพนักงาน เคทีบี ลิซซิ่ง มีความชำนาญน้อย

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

- ควรระบุวัน เวลา ที่รับสินค้าให้ชัดเจน และตรงเวลา
- ระยะเวลาการรับสินค้านานเกิน 7 วัน ควรปรับปรุงให้สามารถทราบผลอนุมัติและสามารถรับสินค้าได้ภายใน 5 วันทำการ
- ในการชำระค่างวดสินค้าไม่สามารถชำระเป็นเงินสดได้ ต้องชำระโดยการหักบัญชีเท่านั้น ควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่างวดสินค้าให้มากขึ้น

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

- ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ หรือหลังรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ ในช่วงเวลาสิ้นเดือน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved