

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้ ต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นลูกค้าของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ทั้งหมดจำนวน 315 ราย ทำการสุ่มโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 ราย หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. การศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบการบรรยายที่ได้จากค่าสถิติแบ่งตามส่วนของการศึกษาที่กำหนดในแบบสอบถามได้ดังนี้

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	67.33
หญิง	49	32.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 67.33 และเพศหญิง ร้อยละ 32.67

### อายุ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	21	14.00
21 – 30 ปี	39	26.00
31 – 40 ปี	62	41.33
41 – 50 ปี	15	10.00
51 – 60 ปี	13	8.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 41.33 รองลงมาอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 26.00 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 10.00 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 8.67

### สถานภาพการสมรส

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	75	50.00
สมรส	59	39.33
หย่าร้าง	12	8.00
หม้าย	4	2.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพการสมรสโสด และผ่านการสมรสมาแล้วใน สัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรสแล้ว แบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 39.33 หย่าร้าง ร้อยละ 8.00 และหม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.67

### จำนวนบุตร

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส

จำนวนบุตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	14	18.67
1 คน	16	21.33
2 คน	35	46.67
3 คน	10	13.33
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส มีบุตรจำนวน 2 คน มากที่สุด ร้อยละ 46.67 รองลงมามีบุตรจำนวน 1 คน ร้อยละ 21.33 ไม่มีบุตร ร้อยละ 18.67 และมีบุตรจำนวน 3 คน ร้อยละ 13.33

### บุตรที่กำลังศึกษา

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตรที่กำลังศึกษาอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส

จำนวนบุตรที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	21	28.00
1 คน	21	28.00
2 คน	30	40.00
3 คน	3	4.00
รวม	75	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผ่านการสมรส มีบุตรที่กำลังศึกษาอยู่จำนวน 2 คน มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมามีบุตรจำนวน 1 คน และไม่มีบุตรที่กำลังศึกษาอยู่ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.00 และมีบุตรจำนวน 3 คน ร้อยละ 4.00

### ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	19.33
มัธยมศึกษา/ปวช.	8	5.33
อนุปริญญา/ปวส.	11	7.33
ปริญญาตรี	90	60.00
สูงกว่าปริญญาตรี	12	8.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60.00 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 19.33 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 7.33 และระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 5.33

### อาชีพ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	57	38.00
พนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน	49	32.67
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	27	18.00
เกษตรกร	9	6.00
แม่บ้าน	8	5.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 38.00 พนักงานบริษัทหรือธุรกิจเอกชน ร้อยละ 32.67 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.00 เกษตรกร ร้อยละ 6.00 และแม่บ้าน ร้อยละ 5.33

### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	21	14.00
10,001 – 20,000 บาท	25	16.67
20,001 – 30,000 บาท	10	6.67
30,001 – 40,000 บาท	35	23.33
40,001 – 50,000 บาท	20	13.33
มากกว่า 50,000 บาท	39	26.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามและคู่สมรสส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยรวมกันต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 26.00 รองลงมา มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 23.33 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 16.67 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 14.00 มีรายได้ 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 13.33 และมีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 6.67

### การใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ นอกเหนือจากบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ประเภทสถาบันการเงินที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	21	14.00
บริษัทลิสซิ่ง	7	4.67
บริษัทเงินทุน	10	6.67
ไม่ได้กู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น ๆ	112	74.66
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่มีร้อยละ 25.34 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยเป็นธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 14.00 บริษัทลิสซิ่ง ร้อยละ 4.67 และบริษัทเงินทุน ร้อยละ 6.67

### ประเภทและจำนวนสถาบันการเงินอื่นที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนและประเภทสถาบันการเงินอื่นที่กู้ยืมเงิน

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวนสถาบันการเงิน							
	1 แห่ง		2 แห่ง		3 แห่ง		มากกว่า 3 แห่ง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพาณิชย์	16	55.17	3	60.00	2	100.0	-	-
บริษัทลิสซิ่ง	3	10.35	2	40.00	-	-	2	50.00
บริษัทเงินทุน	10	34.48	-	-	-	-	2	50.00
รวม	29	100.00	5	100.00	2	100.00	4	100.00

จากตารางที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามที่กู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่น ๆ 1 แห่ง เป็นธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 55.17 รองลงมาเป็นบริษัทเงินทุน ร้อยละ 34.48 และบริษัทลิสซิ่ง ร้อยละ 10.35 มีการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน 2 แห่ง เป็นธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 60.00 และบริษัทลิสซิ่ง ร้อยละ 40.00 กู้ยืมจากสถาบันการเงิน 3 แห่ง เป็นธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 100.00 และกู้ยืมจากสถาบันการเงินมากกว่า 3 แห่ง เป็นบริษัทลิสซิ่ง และบริษัทเงินทุน ร้อยละ 50.00 เท่ากัน

### ประเภทของสินทรัพย์ที่นำมาใช้กู้ยืมเงิน

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินทรัพย์ที่นำมาใช้กู้ยืมเงินจากบริษัทอเนกประสงค์ลิสซิ่ง จำกัด

ประเภทสินทรัพย์	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์	90	60.00
รถจักรยานยนต์	60	40.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำสินทรัพย์ประเภทรถยนต์มาใช้กู้ยืมเงินจากบริษัทอเนกประสงค์ลิสซิ่ง จำกัด ร้อยละ 60.00 และเป็นรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 40.00

### ระยะเวลาการชำระเงิน

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการชำระเงิน

ระยะเวลาการชำระเงิน	จำนวน	ร้อยละ
12 งวด	8	5.33
18 งวด	3	2.00
24 งวด	32	21.33
30 งวด	11	7.33
36 งวด	68	45.33
42 งวด	6	4.00
48 งวด	22	14.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินกู้ยืมโดยแบ่งเป็นงวด โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการชำระเงิน 36 งวด ร้อยละ 45.33 รองลงมาเป็น 24 งวด ร้อยละ 21.33 48 งวด ร้อยละ 14.67 30 งวด ร้อยละ 7.33 12 งวด ร้อยละ 5.33 42 งวด ร้อยละ 4.00 และ 18 งวด ร้อยละ 2.00

### การใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่น

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่นๆ ก่อนที่จะเปลี่ยนย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด

การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	40	26.67
ไม่เคย	110	73.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่นๆ ก่อนที่จะเปลี่ยนย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ร้อยละ 73.33 มีผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่นๆ ร้อยละ 26.67 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเหล่านี้ให้เหตุผลการย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ไว้ดังตารางที่

4.14

### สาเหตุที่ย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเทอร์เน็ตลิสซิ่ง จำกัด

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุการย้ายมาใช้บริการกับบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด เสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า	23	57.50
บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ให้บริการพิเศษเหนือกว่าบริษัทลิสซิ่ง อื่น ๆ เช่น การลดค่าธรรมเนียม เป็นต้น	4	10.00
บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า	13	32.50
มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ บริษัท ลิสซิ่ง จำกัด มากกว่า	10	25.00
มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารหรือพนักงานงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด	13	32.50
บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีการบริการ จ่ายหรือชำระเงินสะดวก และรวดเร็วกว่า	7	17.50
บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีความมั่นคงมากกว่าบริษัทลิสซิ่งอื่น ๆ	2	5.00
พนักงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า	15	37.50

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบ 40 ราย

จากตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลการย้ายมาใช้บริการกับบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด เนื่องจากบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด เสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า ร้อยละ 57.50 พนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า ร้อยละ 37.50 บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า และมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารหรือพนักงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 32.50



### ความต้องการย้ายไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ

ความต้องการย้ายไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	14	9.33
ไม่ต้องการ	134	90.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยคิดจะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ ร้อยละ 90.67 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดจะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพียงร้อยละ 9.33 โดยผู้ตอบแบบสอบถามเหล่านี้ได้ให้เหตุผลการย้ายไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ ใช้ตารางที่ 4.16

### เหตุผลที่จะย้าย

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่จะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันการเงินอื่น เสนออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า	14	100.00
สถาบันการเงินอื่น ให้บริการพิเศษเหนือกว่า เช่น การลดค่าธรรมเนียม เป็นต้น	7	50.00
สถาบันการเงินอื่น อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า	12	85.71
มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่สถาบันการเงินอื่นมากกว่า	3	21.43
มีผู้บริหารหรือ พนักงาน สถาบันการเงินอื่น ๆ มาชักชวน	3	21.43
สถาบันการเงินอื่น มีการบริการจ่ายหรือชำระสะดวก และรวดเร็วกว่า	2	14.29
สถาบันการเงินอื่น มีความมั่นคงมากกว่า	3	21.43
พนักงานของสถาบันการเงินอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า	8	57.14

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบ 14 ราย

จากตารางที่ 4.16 ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงสาเหตุการคิดจะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ เนื่องจากสถาบันอื่น เสนออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ร้อยละ 100.00 สถาบันการเงินอื่น อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 85.71 พนักงานของสถาบันการเงินอื่น มี

มนุษย์สัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า ร้อยละ 57.14 สถาบัน การเงินอื่น ให้บริการพิเศษเหนือกว่า ร้อยละ 50.00 สถาบันการเงินอื่น มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่สถาบันการเงินอื่นมากกว่า และมีผู้บริหารหรือพนักงาน สถาบันการเงินอื่นๆมาชักชวน และสถาบันการเงินอื่นมีความมั่นคงมากกว่า มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 21.43 และสถาบันการเงินอื่น มีการบริการ จ่ายหรือชำระเงินสะดวก และรวดเร็วกว่า ร้อยละ 14.29

#### 4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) ผลการศึกษามีดังนี้

##### ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อประเภทของสินเชื่อที่ให้บริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ การอนุมัติวงเงินกู้ และการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ๆ ต่อลูกค้า ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. การอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้	22	14.67	95	63.33	26	17.33	4	2.67	3	2.00	3.86	มาก
2. มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	3	2.00	41	27.33	71	47.33	32	21.33	3	2.00	3.06	ปานกลาง
3. มีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ	3	2.00	22	14.67	51	34.00	64	42.67	10	6.67	2.63	ปานกลาง
รวม											3.18	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อจากบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ 3 ความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.06 และด้านการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมออยู่มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.63

### ด้านราคา (Price)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่ออัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ที่ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่บริษัทกำหนด ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากลูกค้า และการลดอัตราดอกเบี้ยเมื่อลูกค้าปิดบัญชีก่อนกำหนดเวลา ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา ของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ด้านราคา	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	35	23.33	82	54.67	21	14.00	5	3.33	7	4.67	3.89	มาก
2. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	37	24.67	59	39.33	44	29.33	7	4.67	3	2.00	3.80	มาก
3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงิน หรือการบริการต่อภาษีรถ	5	3.33	76	50.67	59	39.33	6	4.00	4	2.67	3.48	ปานกลาง
รวม											3.72	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.18 พบว่าด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ค่าเฉลี่ย 3.80 และการลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด ค่าเฉลี่ย 3.89 พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงิน หรือการบริการต่อภาษีรถ ค่าเฉลี่ย 3.48

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ทำเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงานของลูกค้า และลูกค้าสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. ทำเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	10	6.67	67	44.67	53	35.33	15	10.00	5	3.33	3.98	มาก
2. สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	31	20.67	93	62.00	21	14.00	2	1.33	3	2.00	3.41	ปานกลาง
รวม											3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.19 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในระดับมาก โดยพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 และพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ต่อที่ที่ตั้งที่สามารถเดินทางไป – มาได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 3.41

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเตอร์ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ถึงภาพพจน์ของบริษัท รูปแบบการให้บริการของบริษัท การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ การมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น และการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น ผลการศึกษามีดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ดิสซิ่ง จำกัด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	6	4.00	29	19.33	58	38.67	49	32.67	8	5.33	2.84	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	2	1.33	12	8.00	51	34.00	75	50.00	10	6.67	2.79	ปานกลาง
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	2	1.33	22	14.67	36	24.00	77	51.33	13	8.67	2.49	น้อย
4. การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ	2	1.33	26	17.33	69	46.00	45	30.00	8	5.33	2.47	น้อย
5. การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ	3	2.00	17	11.33	41	27.33	72	48.00	17	11.33	2.37	น้อย
6. การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น	3	2.00	15	10.00	34	22.67	71	47.33	27	18.00	2.23	น้อย
7. การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	2	1.33	13	8.67	36	24.00	57	38.00	42	28.00	2.17	น้อย
รวม											2.48	น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.20 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ รูปแบบการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 2.84 การประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของบริษัท ค่าเฉลี่ย 2.79 พอใจค่าเฉลี่ยระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 2.49 การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ ค่าเฉลี่ย 2.47 การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 2.37 การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม ค่าเฉลี่ย 2.23 และการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่างๆ ค่าเฉลี่ย 2.17

#### **ด้านบุคลากร (People)**

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงานของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ความมีอัธยาศัย ความเสมอภาคในการให้บริการ การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อ บุคลิกภาพทั่วไป ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความน่าเชื่อถือ และความไวใจได้ การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้า รวมถึงการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน ผลการศึกษามีดังนี้



ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ด้านบุคลากร	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	32	21.33	102	68.00	10	6.67	1	0.67	5	3.33	4.03	มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	16	10.67	108	72.00	21	14.00	2	1.33	3	2.00	3.88	มาก
3. ความมีอิสระของพนักงาน	13	8.67	111	74.00	20	13.33	3	2.00	3	2.00	3.85	มาก
4. การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	17	11.33	102	68.00	25	16.67	2	1.33	4	2.67	3.84	มาก
5. การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	19	12.67	96	64.00	29	19.33	3	2.00	3	2.00	3.83	มาก
6. นุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน	15	10.00	86	57.33	42	28.00	2	1.33	5	3.33	3.69	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน	16	10.67	65	43.33	63	42.00	3	2.00	3	2.00	3.59	มาก
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	12	8.00	62	41.33	70	46.67	3	2.00	3	2.00	3.51	ปานกลาง
รวม											3.78	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.21 พบว่าด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพอใจค่าเฉลี่ยระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.03 ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.89 ความมีอัธยาศัยของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 การเอาใจใส่และการติดตามลูกค้าของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.84 การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.83 บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.69 และความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.59 พอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.51

#### ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ตซึ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของบริษัท การรักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ และช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ดิสซิ่ง จำกัด

ด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. การรักษาผลประโยชน์ และความ ลับของลูกค้า	32	21.33	102	68.00	9	6.00	2	1.33	5	3.33	4.03	มาก
2. ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท (เวลาปิด – เปิด)	20	13.33	98	65.33	27	18.00	-	-	5	3.33	3.85	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	22	14.6	87	58.00	32	21.33	3	2.00	6	4.00	3.77	มาก
4. มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับ บริการใช้บริการได้สะดวกสบาย	12	8.00	91	60.67	33	22.00	6	4.00	8	5.33	3.62	มาก
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้ บริการของบริษัท	6	4.00	75	50.00	60	40.00	3	2.00	6	4.00	3.48	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ ให้บริการ	7	4.67	45	30.00	62	41.33	30	20.00	6	4.00	3.11	ปานกลาง
รวม											3.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.22 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจ ค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.03 ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท (เวลาเปิด – ปิด) ค่าเฉลี่ย 3.85 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.77 และขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 3.62 พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.48 และความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.11

#### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ภายนอกของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วย การมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ สถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์ เย็นสบาย ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำ การใช้บริการ และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต  
 ลิสซิ่ง จำกัด

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ระดับความพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
1. มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ	7	4.67	110	73.33	17	11.33	6	4.00	10	6.67	3.65	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	11	7.33	69	46.00	64	42.67	1	0.67	5	3.33	3.53	มาก
3. สถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย	5	3.33	81	54.00	54	36.00	5	3.33	5	3.33	3.47	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ	8	5.33	65	43.33	63	42.00	7	4.67	7	4.67	3.40	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมีขมวดูแลความปลอดภัย	12	8.00	68	45.33	48	32.00	11	7.33	11	7.33	3.39	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท	4	2.67	46	30.67	82	54.67	9	6.00	9	6.00	3.18	ปานกลาง
รวม											3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพอใจต่อการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพบริษัท ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทที่มีที่นั่งพักผ่อนระหว่างการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.65 และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.53 ระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีสถานที่ทำงานโอโลง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ดิเดอ์เย็นสบาย ค่าเฉลี่ย 3.47 ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.40บริษัทมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.39 และความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ค่าเฉลี่ย 3.18

#### ความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

ความพอใจต่อการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	2	1.33
พอใจ	37	24.67
ปานกลาง	92	61.33
พอใจน้อย	14	9.33
ไม่พอใจ	5	3.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.24 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 61.33 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ ร้อยละ 24.67 พอใจน้อย ร้อยละ 9.33 ไม่พอใจ ร้อยละ 3.33 และพอใจมากที่สุด ร้อยละ 1.33

#### ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาวิเคราะห์ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาเป็นดังนี้

## จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การอนุมัติจำนวนวง เงินให้กู้	3.76	มาก	3.56	มาก	4.02	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก	3.86	มาก
2. มีประเภทสินเชื่อ หลากหลายตรงกับ ความต้องการ	3.24	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
3. มีการนำเสนอ ประเภท สินเชื่อ ใหม่ๆ ออกมาอยู่ เสมอ	3.19	ปานกลาง	2.23	น้อย	2.69	ปานกลาง	2.40	น้อย	2.85	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
รวม	3.40	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.25 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดต่อการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ และพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยประเภทสินเชื่อ หลากหลายตรงกับความต้องการ ส่วนปัจจัยย่อยด้านการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ๆ ออกมาอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง อายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ตารางที่ 4.26 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 = 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	3.57	มาก	3.51	มาก	4.11	มาก	4.33	มาก	3.92	มาก	3.89	มาก
2. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	3.19	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	4.10	มาก	4.00	มาก	4.15	มาก	3.80	มาก
3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ	3.62	มาก	3.18	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.73	มาก	3.85	มาก	3.48	ปานกลาง
รวม	3.46	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.90	มาก	4.02	มาก	3.97	มาก	3.72	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้มีอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 21-30 ปี มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิซซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. ท่าเลที่ตั้งบริษัทใกล้ ที่พัก หรือที่ทำงาน	4.19	มาก	3.77	มาก	3.97	มาก	4.40	มาก	3.85	มาก	3.98	มาก
2. สามารถเดินทางไป- มาได้สะดวก	3.67	มาก	3.26	ปานกลาง	3.55	มาก	2.93	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
รวม	3.93	มาก	3.52	มาก	3.76	มาก	3.67	มาก	3.62	มาก	3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งบริษัท ใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 31-40 ปี มีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.28 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	3.24	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	3.24	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.46	น้อย	2.79	ปานกลาง
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	2.62	ปานกลาง	2.49	น้อย	2.47	น้อย	2.27	น้อย	2.62	ปานกลาง	2.49	น้อย
4. การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ	2.81	ปานกลาง	2.44	น้อย	2.50	ปานกลาง	2.07	น้อย	2.38	น้อย	2.47	น้อย
5. การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ	2.57	ปานกลาง	2.41	น้อย	2.39	น้อย	2.13	น้อย	2.08	น้อย	2.37	น้อย
6. การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล	2.43	น้อย	2.28	น้อย	2.21	น้อย	2.00	น้อย	2.08	น้อย	2.23	น้อย
7. การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ	2.67	ปานกลาง	2.10	น้อย	2.23	น้อย	1.73	น้อย	1.85	น้อย	2.17	น้อย
รวม	2.80	ปานกลาง	2.44	น้อย	2.48	น้อย	2.31	น้อย	2.32	น้อย	2.48	น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มอายุอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัทที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึง 50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญๆ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 31-40 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง อายุ 21-30 ปี อายุ 41 – 60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่างๆ และการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	3.86	มาก	3.82	มาก	4.03	มาก	4.53	มากที่สุด	4.38	มาก	4.03	มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	4.00	มาก	3.72	มาก	3.87	มาก	4.13	มาก	3.92	มาก	3.88	มาก
3. ความมีธรรมาสัยของพนักงาน	3.86	มาก	3.59	มาก	3.90	มาก	4.40	มาก	3.77	มาก	3.85	มาก
4. การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	3.86	มาก	3.59	มาก	3.94	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก	3.84	มาก
5. การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	3.95	มาก	3.69	มาก	3.84	มาก	4.07	มาก	3.77	มาก	3.83	มาก
6. บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน	3.81	มาก	3.33	ปานกลาง	3.68	มาก	4.47	มาก	3.77	มาก	3.69	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความไว้ใจได้ของพนักงาน	3.62	มาก	3.54	มาก	3.55	มาก	3.93	มาก	3.46	ปานกลาง	3.59	มาก
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	3.57	มาก	3.28	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	4.00	มาก	3.92	มาก	3.51	มาก
รวม	3.82	มาก	3.57	มาก	3.78	มาก	4.19	มาก	3.86	มาก	3.78	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พพอใจมาก 2.50-3.49 พพอใจปานกลาง 1.50-2.49 พพอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51 – 60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอายุ 41-50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน ด้านความมีธรรมาภิบาลของพนักงาน ด้านการเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน และด้านการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านบุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-40 ปี พอใจปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การรักษาสภาพประโยชน์ และความลับของลูกค้า	4.05	มาก	3.67	มาก	4.13	มาก	4.53	มากที่สุด	4.00	มาก	4.03	มาก
2. ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท(เวลาปิด – เปิด)	3.29	ปานกลาง	3.85	มาก	3.90	มาก	4.33	มาก	4.00	มาก	3.85	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	3.24	ปานกลาง	3.51	มาก	4.00	มาก	4.20	มาก	3.85	มาก	3.77	มาก
4. มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย	3.57	มาก	3.38	ปานกลาง	3.81	มาก	3.67	มาก	3.46	ปานกลาง	3.62	มาก
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของบริษัท	3.14	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.61	มาก	3.93	มาก	3.54	มาก	3.48	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	3.29	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
รวม	3.43	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.73	มาก	4.01	มาก	3.68	มาก	3.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการรักษาสภาพประโยชน์ และความลับของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท และด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี พอใจปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-30 ปี และ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.31 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและการนำเสนอ ภาพลักษณ์ทางกายภาพ	ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ	3.48	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.76	มาก	3.73	มาก	3.92	มาก	3.65	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	3.81	มาก	3.51	มาก	3.44	ปานกลาง	3.73	มาก	3.38	ปานกลาง	3.53	มาก
3. สถานที่ทำงานโอโลง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย	3.00	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.71	มาก	4.00	มาก	3.77	มาก	3.47	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ	4.00	มาก	3.00	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.67	มาก	3.46	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมีขามดูแลความปลอดภัย	3.00	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.55	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก	3.39	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท	3.67	มาก	2.95	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
รวม	3.49	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.76	มาก	3.63	มาก	3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอายุอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในปานกลาง ส่วนกลุ่มอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 31-40 ปี และ 51-60 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านสถานที่ทำงานโอ้โงสะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย และด้านมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 21-30 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอายุอื่น พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 41-50 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอายุอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved



## จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.32 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้	4.63	มากที่สุด	3.76	มาก	4.00	มาก	3.72	มาก	4.50	มากที่สุด	3.86	มาก
2. มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	3.25	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.83	มาก	3.06	ปานกลาง
3. มีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ	2.88	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.43	น้อย	3.17	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
รวม	3.59	มาก	3.27	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.83	มาก	3.18	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.33 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	4.63	มากที่สุด	3.59	มาก	4.09	มาก	3.84	มาก	4.25	มาก	3.89	มาก
2. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	4.38	มาก	3.31	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.93	มาก	4.08	มาก	3.80	มาก
3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ	3.88	มาก	3.41	ปานกลาง	4.09	มาก	3.32	ปานกลาง	4.00	มาก	3.43	ปานกลาง
รวม	4.30	มาก	3.44	ปานกลาง	3.82	มาก	3.70	มาก	4.11	มาก	3.71	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านด้านการลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่น พอใจค่าเฉลี่ยในค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจระดับมาก ส่วนมัธยมศึกษา และอนุปริญญาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนมัธยมศึกษาและปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.34 แสดงระดับความพึงพอใจต่อของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. ท่าเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	4.00	มาก	4.03	มาก	4.09	มาก	3.96	มาก	3.92	มาก	3.98	มาก
2. สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	2.75	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.82	มาก	3.48	ปานกลาง	3.67	มาก	3.41	ปานกลาง
รวม	3.38	ปานกลาง	3.59	มาก	3.96	มาก	3.72	มาก	3.80	มาก	3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.34 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษารดับอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านท่าเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมมัธยมศึกษา และปริญญาตรี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอนุปริญญา กับสูงกว่าปริญญาตรี พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิซซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	3.50	มาก	2.72	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	3.13	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	1.75	น้อย	2.28	น้อย	2.82	ปานกลาง	2.47	น้อย	3.33	ปานกลาง	2.49	น้อย
4. การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ	2.00	น้อย	2.24	น้อย	2.82	ปานกลาง	2.43	น้อย	3.33	ปานกลาง	2.47	น้อย
5. การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ	1.88	น้อย	2.17	น้อย	2.91	ปานกลาง	2.29	น้อย	3.25	ปานกลาง	2.37	น้อย
6. การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น	1.63	น้อย	2.03	น้อย	2.82	ปานกลาง	2.14	น้อย	3.17	ปานกลาง	2.23	น้อย
7. การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	1.38	ไม่พอใจ	2.03	น้อย	2.82	ปานกลาง	2.11	น้อย	2.92	ปานกลาง	2.17	น้อย
รวม	2.18	น้อย	2.35	น้อย	2.87	ปานกลาง	2.39	น้อย	3.26	ปานกลาง	2.48	น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ด้านการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ ด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ และด้านการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษามัธยมศึกษา และปริญญาตรี พอใจระดับค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ระดับประถมศึกษาค่าเฉลี่ยในระดับไม่พอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเทอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากร	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	4.63	มากที่สุด	3.76	มาก	4.00	มาก	4.09	มาก	3.92	มาก	4.03	มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	4.50	มากที่สุด	3.59	มาก	4.00	มาก	3.90	มาก	3.92	มาก	3.88	มาก
3. ความมีอัธยาศัยของพนักงาน	4.50	มากที่สุด	3.59	มาก	4.00	มาก	3.89	มาก	3.67	มาก	3.85	มาก
4. การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	4.38	มาก	3.59	มาก	4.00	มาก	3.82	มาก	4.08	มาก	3.84	มาก
5. การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	4.63	มากที่สุด	3.90	มาก	3.91	มาก	3.73	มาก	3.83	มาก	3.83	มาก
6. คุณภาพทั่วไปของพนักงาน	4.63	มากที่สุด	3.52	มาก	4.09	มาก	3.59	มาก	3.92	มาก	3.69	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน	4.63	มากที่สุด	3.45	ปานกลาง	3.91	มาก	3.44	ปานกลาง	4.00	มาก	3.59	มาก
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	4.63	มากที่สุด	3.34	ปานกลาง	4.00	มาก	3.36	ปานกลาง	3.92	มาก	3.51	มาก
รวม	4.57	มากที่สุด	3.59	มาก	3.99	มาก	3.73	มาก	3.91	มาก	3.78	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน ด้านความมีอัธยาศัยของพนักงาน ด้านการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน และด้านบุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนระดับการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน และด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ระดับอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ซึ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การรักษาผลประโยชน์ และความ ลับของลูกค้า	4.05	มาก	3.67	มาก	4.13	มาก	4.53	มากที่สุด	4.00	มาก	4.03	มาก
2. ช่วงเวลาในการให้บริการของ บริษัท (เวลาปิด – เปิด)	3.29	ปานกลาง	3.85	มาก	3.90	มาก	4.33	มาก	4.00	มาก	3.85	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ	3.24	ปานกลาง	3.51	มาก	4.00	มาก	4.20	มาก	3.85	มาก	3.77	มาก
4. มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับ บริการใช้บริการได้สะดวกสบาย	3.57	มาก	3.38	ปานกลาง	3.81	มาก	3.67	มาก	3.46	ปานกลาง	3.62	มาก
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้ บริการของบริษัท	3.14	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.61	มาก	3.93	มาก	3.54	มาก	3.48	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ที่ให้บริการ	3.29	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
รวม	3.43	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.73	มาก	4.01	มาก	3.68	มาก	3.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ



จากตารางที่ 4.37 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการรักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท และด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของบริษัท บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต ดิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. มีที่นั่งพักผ่อนระหว่างการให้บริการ	3.48	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.76	มาก	3.73	มาก	3.92	มาก	3.65	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	3.81	มาก	3.51	มาก	3.44	ปานกลาง	3.73	มาก	3.38	ปานกลาง	3.53	มาก
3. สถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย	3.00	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.71	มาก	4.00	มาก	3.77	มาก	3.47	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการให้บริการ	4.00	มาก	3.00	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.67	มาก	3.46	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมีขามดูแลความปลอดภัย	3.00	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.55	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก	3.39	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท	3.67	มาก	2.95	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
รวม	3.49	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.76	มาก	3.63	มาก	3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ ด้านสถานที่ทำงานโอ้โล่ง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ดิคแอร์เย็นสบาย และด้านมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาและสูงกว่าปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและปริญญาตรีพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนการศึกษาอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.39 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้	3.84	มาก	3.90	มาก	4.15	มาก	3.56	มาก	3.13	ปานกลาง	3.86	มาก
2. มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ตรงกับความต้องการ	2.86	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
3. มีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ	2.60	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
รวม	3.10	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอาชีพพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ และด้านมีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.40 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิซซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	3.88	มาก	3.96	มาก	4.07	มาก	4.22	มาก	2.50	ปานกลาง	3.89	มาก
2. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	3.96	มาก	3.80	มาก	3.78	มาก	3.67	มาก	2.88	ปานกลาง	3.80	มาก
3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ	3.46	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.70	มาก	3.89	มาก	3.00	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
รวม	3.77	มาก	3.72	มาก	3.85	มาก	3.93	มาก	2.79	ปานกลาง	3.72	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด และด้านมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการและเกษตรกรพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.41 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. ทำเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	4.00	มาก	4.00	มาก	4.04	มาก	4.22	มาก	3.25	ปานกลาง	3.98	มาก
2. สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	3.04	ปานกลาง	3.80	มาก	3.56	มาก	3.56	มาก	3.13	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
รวม	3.52	มาก	3.90	มาก	3.80	มาก	3.89	มาก	3.19	มาก	3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.41 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งบริษัท ใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว และแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ตารางที่ 4.42 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	2.65	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	2.53	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	2.19	น้อย	2.61	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.49	น้อย
4. การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ	2.25	น้อย	2.67	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.47	ปานกลาง
5. การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ	1.96	น้อย	2.55	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.37	น้อย
6. การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น	1.86	น้อย	2.27	น้อย	2.70	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.23	น้อย
7. การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	1.81	น้อย	2.33	น้อย	2.70	ปานกลาง	1.89	น้อย	2.38	น้อย	2.17	น้อย
รวม	2.18	น้อย	2.64	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.48	น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.42 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจ ส่วนตัวพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อย ด้านการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท และด้านการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ด้านการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ และด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัวพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.43 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ต ซึ่ง จำกัด จำกัดตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	4.04	มาก	4.14	มาก	4.04	มาก	4.11	มาก	3.25	ปานกลาง	4.03	มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	3.88	มาก	4.04	มาก	3.93	มาก	3.44	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.88	มาก
3. ความมีอัธยาศัยของพนักงาน	3.82	มาก	3.90	มาก	3.93	มาก	4.11	มาก	3.25	ปานกลาง	3.85	มาก
4. การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	3.82	มาก	3.88	มาก	4.04	มาก	3.67	มาก	3.25	ปานกลาง	3.84	มาก
5. การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	3.86	มาก	3.73	มาก	3.93	มาก	4.33	มาก	3.38	ปานกลาง	3.83	มาก
6. บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน	3.53	มาก	3.71	มาก	3.93	มาก	4.33	มาก	3.25	ปานกลาง	3.69	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน	3.40	ปานกลาง	3.71	มาก	3.89	มาก	3.44	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.59	มาก
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	3.46	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.85	มาก	3.67	มาก	3.25	ปานกลาง	3.51	มาก
รวม	3.73	มาก	3.82	มาก	3.94	มาก	3.89	มาก	3.27	ปานกลาง	3.78	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน ด้านความมีอัธยาศัยของพนักงาน ด้านการเอาใจใส่และการติดตามลูกค้าของพนักงาน ด้านการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน และด้านบุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร และแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท และข้าราชการพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ และเกษตรกรพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การรักษาสภาพประโยชน์ และความลับของลูกค้า	4.00	มาก	3.98	มาก	4.22	มาก	4.56	มากที่สุด	3.25	ปานกลาง	4.03	มาก
2. ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท (เวลาปิด - เปิด)	3.79	มาก	3.96	มาก	3.78	มาก	4.33	มาก	3.38	ปานกลาง	3.85	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ	3.72	มาก	3.84	มาก	3.78	มาก	4.11	มาก	3.38	ปานกลาง	3.77	มาก
4. มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย	3.56	มาก	3.53	มาก	4.07	มาก	3.67	มาก	3.00	ปานกลาง	3.62	มาก
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของบริษัท	3.51	มาก	3.53	มาก	3.30	ปานกลาง	3.67	มาก	3.38	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	2.86	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
รวม	3.57	มาก	3.69	มาก	3.75	มาก	3.89	มาก	3.27	ปานกลาง	3.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พพอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พพอใจมาก 2.50-3.49 พพอใจปานกลาง 1.50-2.49 พพอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการรักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกรพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด อาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท ด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และด้านมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน และข้าราชการพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม											
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัท		ข้าราชการ		เกษตรกร		แม่บ้าน		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ	3.74	มาก	3.49	ปานกลาง	3.81	มาก	4.00	มาก	3.13	ปานกลาง	3.65	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	3.39	ปานกลาง	3.82	มาก	3.33	ปานกลาง	3.78	มาก	3.25	ปานกลาง	3.53	มาก
3. สถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ดิจแอร์เย็นสบาย	3.58	มาก	3.29	ปานกลาง	3.63	มาก	3.56	มาก	3.25	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ	3.28	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.67	มาก	3.78	มาก	3.13	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย	3.53	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.56	มาก	3.56	มาก	3.00	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท	3.14	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.56	มาก	3.33	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
รวม	3.44	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.59	มาก	3.67	มาก	3.13	มาก	3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ และด้านสถานที่ทำงานโอโลง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ดิคแอร์เย็นสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทและแม่บ้านพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัท และเกษตรกรพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย และด้านความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการและเกษตรกรพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพอื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

### จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การอนุมัติจำนวนเงินให้กู้	3.81	มาก	4.00	มาก	3.40	ปานกลาง	3.89	มาก	3.90	มาก	3.87	มาก	3.86	มาก
2. มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	3.38	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง
3. มีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ	3.29	ปานกลาง	2.36	น้อย	3.10	ปานกลาง	2.66	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.26	น้อย	2.63	ปานกลาง
รวม	3.49	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.46 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านการอนุมัติจำนวนเงินให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่น ๆ พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ ๆ ออกมาอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.47 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	3.62	มาก	3.88	มาก	3.40	ปานกลาง	4.14	มาก	4.00	มาก	3.87	มาก	3.89	มาก
2. มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	3.19	ปานกลาง	4.08	มาก	3.50	มาก	3.97	มาก	3.45	ปานกลาง	4.05	มาก	3.80	มาก
3. การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ	3.71	มาก	3.36	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.60	มาก	3.25	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
รวม	3.51	มาก	3.77	มาก	3.40	ปานกลาง	3.90	มาก	3.57	มาก	3.80	มาก	3.72	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่น พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านด้านการลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด และด้านมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการขอกู้เงินหรือการบริการต่อภาษีรถ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง น้อยกว่า 10,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่น พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.48 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. ท่าเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	3.90	มาก	4.24	มาก	3.60	มาก	3.83	มาก	4.20	มาก	3.97	มาก	3.98	มาก
2. สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	3.81	มาก	3.32	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.51	มาก	3.41	ปานกลาง
รวม	3.86	มาก	3.78	มาก	3.35	ปานกลาง	3.57	มาก	3.73	มาก	3.74	มาก	3.70	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.48 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านท่าเลที่ตั้งบริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.49 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิซซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	3.48	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.20	น้อย	2.69	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	3.57	มาก	3.04	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.40	น้อย	2.49	น้อย	2.79	ปานกลาง
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	3.00	ปานกลาง	2.40	น้อย	2.50	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.30	น้อย	2.15	น้อย	2.49	น้อย
4. การแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ	3.00	ปานกลาง	2.12	น้อย	2.60	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง	2.15	น้อย	2.36	น้อย	2.47	น้อย
5. การทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ	2.90	ปานกลาง	2.24	น้อย	2.20	น้อย	2.54	ปานกลาง	2.30	น้อย	2.08	น้อย	2.37	น้อย
6. การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น	2.71	ปานกลาง	2.24	น้อย	2.50	ปานกลาง	2.29	น้อย	1.95	น้อย	1.97	น้อย	2.23	น้อย
7. การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น	2.71	ปานกลาง	2.08	น้อย	2.30	น้อย	2.43	น้อย	1.65	น้อย	1.95	น้อย	2.17	น้อย
รวม	3.05	ปานกลาง	2.44	น้อย	2.56	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง	2.14	น้อย	2.24	น้อย	2.48	น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.49 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และด้านการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก รายได้ระหว่าง 10,001 – 40,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้ระหว่าง 40,001 – มากกว่า 50,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท และด้านการแจกของชำร่วยหรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคมหรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ด้านการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้นักงานขายหรือการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ตารางที่ 4.50 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	4.29	มาก	3.76	มาก	3.70	มาก	3.94	มาก	4.20	มาก	4.15	มาก	4.03	มาก
2. ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	4.19	มาก	3.68	มาก	3.60	มาก	3.83	มาก	3.85	มาก	3.97	มาก	3.88	มาก
3. ความมีอิสระของพนักงาน	4.10	มาก	3.48	ปานกลาง	3.60	มาก	3.80	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	3.85	มาก
4. การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	4.00	มาก	4.20	มาก	3.40	ปานกลาง	3.69	มาก	3.45	ปานกลาง	3.97	มาก	3.84	มาก
5. การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	4.19	มาก	3.96	มาก	3.30	ปานกลาง	3.51	มาก	3.85	มาก	3.97	มาก	3.83	มาก
6. บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน	4.10	มาก	3.56	มาก	3.60	มาก	3.49	ปานกลาง	3.75	มาก	3.74	มาก	3.69	มาก
7. ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน	4.10	มาก	3.56	มาก	3.40	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.59	มาก	3.59	มาก
8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	3.90	มาก	3.60	มาก	3.20	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.64	มาก	3.51	มาก
รวม	4.11	มาก	3.73	มาก	3.48	ปานกลาง	3.62	มาก	3.74	มาก	3.88	มาก	3.78	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน และด้านความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความมีอัธยาศัยของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านบุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน และด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 4.51 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. การรักษาผลประโยชน์ และ ความลับของลูกค้า	4.00	มาก	4.00	มาก	3.60	มาก	3.91	มาก	4.25	มาก	4.15	มาก	4.03	มาก
2. ช่วงเวลาในการให้บริการ ของบริษัท (เวลาปิด – เปิด)	3.48	ปานกลาง	3.84	มาก	3.40	ปานกลาง	3.69	มาก	4.30	มาก	4.10	มาก	3.85	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการ ใช้บริการ	3.48	ปานกลาง	3.76	มาก	3.40	ปานกลาง	3.66	มาก	4.00	มาก	4.03	มาก	3.77	มาก
4. มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้ รับบริการใช้บริการได้ สะดวกสบาย	3.81	มาก	3.44	ปานกลาง	3.50	มาก	3.43	ปานกลาง	3.50	มาก	3.90	มาก	3.62	มาก
5. ความถูกต้อง แม่นยำในการ ให้บริการของบริษัท	3.19	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.60	มาก	3.43	ปานกลาง	3.65	มาก	3.62	มาก	3.48	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของจำนวน พนักงานที่ให้บริการ	3.52	มาก	2.84	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.15	มาก	3.13	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
รวม	3.58	มาก	3.55	มาก	3.38	ปานกลาง	3.54	มาก	3.81	มาก	3.82	มาก	3.64	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการรักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้พอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท และด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาทพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัทอินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด  
จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม (บาท)													
	น้อยกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ความพอใจ
1. มีที่นั่งพักผ่อนระหว่างการให้บริการ	3.43	ปานกลาง	3.80	มาก	3.00	ปานกลาง	3.60	มาก	3.85	มาก	3.79	มาก	3.65	มาก
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	3.86	มาก	3.80	มาก	3.40	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.55	มาก	3.44	ปานกลาง	3.53	มาก
3. สถานที่ทำงานโอ้โงงสะอาดเป็นระเบียบบรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย	2.71	ปานกลาง	3.84	มาก	3.10	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.60	มาก	3.67	มาก	3.47	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการให้บริการ	3.81	มาก	3.76	มาก	3.00	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
5. มีสถานที่จอดรถกว้างขวางและมียามดูแลความปลอดภัย	2.71	ปานกลาง	4.24	มาก	2.80	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของการจัดและตกแต่งภายในบริษัท	3.33	ปานกลาง	3.56	มาก	3.20	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง
รวม	3.31	ปานกลาง	3.83	มาก	3.08	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 พอใจมากที่สุด 3.50-4.49 พอใจมาก 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 1.50-2.49 พอใจน้อย 1.00-1.49 ไม่พอใจ



จากตารางที่ 4.52 พบว่า ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยด้านมีที่นั่งพักผ่อนระหว่างการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ด้านมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย และด้านความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท พพอใจค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนรายได้อื่นพอใจค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

#### 4. ผลการศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อบริษัท อินเทอร์เน็ต ชิ่ง จำกัด

##### ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	136	90.67
มีประเภทสินเชื่อน้อยไม่ตรงกับความต้องการ	10	6.67
การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำเกินไป และล่าช้า	4	2.66
รวม	150	100.00

ตารางที่ 4.53 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อบริษัท อินเทอร์เน็ต ชิ่ง จำกัด ส่วนใหญ่ เห็นว่าผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการไม่มีปัญหา ร้อยละ 90.67 โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามร้อยละ 6.67 เห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อน้อยไม่ตรงกับความต้องการ และร้อยละ 2.66 เป็นปัญหาการอนุมัติวงเงินกู้ต่ำเกินไปและล่าช้า

### ปัญหาด้านราคา

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	139	92.67
ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป	11	7.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.54 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด เห็นว่าด้านราคาของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่มีปัญหา ร้อยละ 92.67 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 7.33 เท่านั้นที่เห็นว่ามีปัญหาในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่สูงเกินไป

### ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีปัญหา	147	98.00
ที่ตั้งบริษัทอยู่ไกลจากที่พักหรือที่ทำงาน	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.55 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด เห็นว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่มีปัญหา ร้อยละ 98.00 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 2.00 เท่านั้นที่เห็นว่ามีปัญหาทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลจากที่พักหรือที่ทำงาน

### ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	36	24.00
ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	15	10.00
ไม่มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	26	17.33
ขาดการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม	23	15.33
ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อลูกค้ามีส่วนร่วมกับบริษัท	35	23.34
ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานต่าง ๆ	3	2.00
ไม่มีปัญหา	12	8.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.56 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท อินเทอร์เน็ตซึ่ง จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดขาดการประชาสัมพันธ์ของบริษัท ร้อยละ 24.00 ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกับบริษัท ร้อยละ 23.34 ไม่มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ร้อยละ 17.33 ขาดการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม ร้อยละ 15.33 ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท ร้อยละ 10.00 และไม่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานต่าง ๆ ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ โดยร้อยละ 8.00 เห็นว่าไม่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

### ปัญหาด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่มีอัธยาศัยไมตรี	7	4.67
พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	4	2.67
บุคลิกภาพของพนักงานไม่ค่อยดี	3	2.00
พนักงานขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	5	3.33
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	6	4.00
ขาดการเอาใจใส่ และติดตามลูกค้า	6	4.00
การให้บริการคำแนะนำทางโทรศัพท์ไม่ดี และไม่เอาใจใส่	6	4.00
ไม่มีปัญหา	113	75.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.57 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทอินเตอร์ลิสซิ่ง จำกัด ส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.33 เห็นว่าไม่มีปัญหาด้านพนักงาน ส่วนผู้ที่เห็นว่ามีปัญหาด้านพนักงานที่พบได้แก่ พนักงานไม่มีอัธยาศัยไมตรี ร้อยละ 4.67 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือและขาดการเอาใจใส่ และติดตามลูกค้า การให้บริการคำแนะนำทางโทรศัพท์ไม่ดี และไม่เอาใจใส่ มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 4.00 พนักงานขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ร้อยละ 3.33 พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ร้อยละ 2.67 ร้อยละ 2.00 เห็นว่าบุคลิกภาพของพนักงานไม่ค่อยดี

### ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 5.58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านภาพลักษณ์ภายนอกของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่จอดรถน้อย และไม่ปลอดภัย	19	12.67
ไม่มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ	3	2.00
สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี	11	7.33
การตกแต่งภายในบริษัทไม่เรียบร้อย และขาดความเหมาะสม	8	5.33
ไม่มีป้ายแสดงคำแนะนำการใช้บริการ	17	11.33
ไม่มีการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	5	3.34
ไม่มีปัญหา	87	58.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 5.58 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด เห็นว่าไม่มีปัญหาปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของบริษัท ร้อยละ 58.00 เห็นว่าสถานที่จอดรถน้อย และไม่ปลอดภัย ร้อยละ 12.67 ไม่มีป้ายแสดงคำแนะนำการใช้บริการ 11.33 สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี ร้อยละ 7.33 การตกแต่งภายในบริษัทไม่เรียบร้อย และขาดความเหมาะสม ร้อยละ 5.33 ร้อยละ 3.34 เห็นว่าไม่มีการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ ร้อยละ 2.00

### ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 5.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการ ใช้บริการได้สะดวกสบาย	6	4.00
ไม่รักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า	17	11.33
พนักงานที่ให้บริการน้อยเกินไป	4	2.67
การให้บริการช้า ต้องคอยนาน	2	1.33
ไม่มีปัญหา	121	80.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 5.59 ผู้ตอบแบบสอบถามบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด เห็นว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 80.67 เห็นว่าไม่มีปัญหา ไม่รักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 11.33 ไม่มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการ ใช้บริการได้สะดวกสบาย ร้อยละ 4.00 พนักงานที่ให้บริการน้อยเกินไป ร้อยละ 2.67 เพียงร้อยละ 1.33 เห็นว่าการให้บริการช้า ต้องคอยนาน