



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เกรียงไกร ปีตะบุตร. (2555). ปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์.ดร.อภิรัตน์ จันตะณี, ดร.กิติมา ทามาดี.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 2) ศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 3) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 4) เปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ 7) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และ 8) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ การวิจัยครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเอฟ และค่าไค-สแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แคมม่าวี

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ HONDA ขนาดของเครื่องยนต์ 1500cc สีของรถยนต์เป็นสีเทา ค่า ประเภทของรถยนต์เป็นรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล และประเภทเชื้อเพลิงเบนซิน91 ลูกค้ามีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อในระดับมาก ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องในระดับมาก ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ย มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน