



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะชะลอตัวทางเศรษฐกิจในพ.ศ. 2552 นี้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์ราคาน้ำมันรวมไปถึงปัจจัยด้านการเมืองในประเทศไทย ได้ส่งผลกระทบต่อภาวะอุตสาหกรรมและตลาดยานยนต์ในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดรถยนต์ที่ชะลอตัวลงอย่างเห็นได้ชัด และจากปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาพร้อมกัน ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาดอกเบี้ยที่ขยับตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัญหาการเมืองที่ทวีความขัดแย้งขึ้นจนทำให้ไม่มีเสถียรภาพของรัฐบาล ปัญหาทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยในไตรมาสแรกพ.ศ. 2552 มีอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจร้อยละ 4.3 ซึ่งไม่ได้เพิ่มจากช่วงปลายพ.ศ. 2551 มากนัก โดยที่การส่งออกสินค้าและบริการเป็นธุรกรรมหลักที่ช่วยสนับสนุนการขยายตัวที่สำคัญ ช่วยชดเชยการใช้จ่ายและการลงทุนภาคเอกชนที่ชะลอตัวลงมาก ซึ่งภาพรวมของเศรษฐกิจยังคงมีเสถียรภาพ โดยที่อัตราเงินเฟ้อทั่วไปเท่ากับร้อยละ 2.4 ลดลงตามลำดับตั้งแต่ปลายพ.ศ. 2551 ส่วนอัตราการว่างงานเท่ากับร้อยละ 1.6 และดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุล 5.5 พันล้านดอลลาร์ (สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2552 : เว็บไซต์)

จากภาวะเศรษฐกิจที่ได้กล่าวมาข้างต้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยภาพรวมแล้วสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในประเทศไทยนั้นมีหลายๆสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อด้านนี้ ตลอดจนมีรายใหม่ที่เพิ่งเข้าตลาด และมีฐานเงินทุนที่แข็งแกร่งหนุนหลัง โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ซึ่งต้องการชิงส่วนแบ่งตลาดเพื่อครองอันดับต้น ๆ ของธุรกิจในเวลาอันสั้น ในขณะที่เจ้าตลาดรายเดิมก็ต้องการรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิมของตน ทำให้มีความเป็นไปได้ที่จะเห็นบริษัทลิสซึ่งรายเล็กปิดกิจการเพิ่มขึ้นอีก ขณะที่บริษัทเจ้าตลาดรายเดิมที่ยังไม่มีธนาคารขนาดใหญ่หนุนหลัง มีแนวโน้มว่าจำเป็นต้องหาพันธมิตรทางธุรกิจที่จะเข้ามาสนับสนุนด้านเงินทุนเพื่อให้แข่งขันได้ ภายใต้สภาวะดังกล่าว ศูนย์วิจัยกสิกรไทยจึงมองว่า การแข่งขันโดยเฉพาะทางด้านราคา น่าจะยังเป็นกลยุทธ์หลักที่ผู้ประกอบการในตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นำมาใช้ในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในอนาคต

สำหรับตลาดการแข่งขันเช่าซื้อรถยนต์ของจังหวัดสุพรรณบุรีมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง มีสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารและไม่ใช่ธนาคาร โดยแต่ละแห่งมีกลยุทธ์ในการเชิญชวนให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการหลายรูปแบบ ทั้งเหมือนและแตกต่างกัน เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาการจัดเช่าซื้อ การบริการ เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่สำคัญที่เหล่าสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านเช่าซื้อรถยนต์ให้ความสำคัญ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าซึ่งล้วนแต่เป็นสิ่งที่สถาบันการเงินเหล่านี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ต้องเผชิญ และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถเป็นอย่างยิ่ง ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรม การผลิต ภาคธุรกิจการให้บริการ หรือแม้แต่หน่วยราชการ หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจคือ “ลูกค้า” เพราะหากไม่มีลูกค้าองค์กรก็ไม่มีเหตุผลใดที่จะดำรงอยู่ เพียงแค่ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า นั้นยังไม่เพียงพอต่อการอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน การสร้างความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขัน องค์กรทุกแห่งต่างรู้ว่าลูกค้าที่พอใจจะกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก ลูกค้าที่พอใจจะบอกต่อคนใกล้ชิดให้มาเป็นลูกค้าเราด้วยเช่นกัน และเมื่อมีผู้ใดให้ร้ายหรือต่อว่าองค์กรหรือสินค้าเรา ลูกค้าที่ซื้อสตั๊ยจะช่วยปกป้องเรา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคนหนึ่งของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการ จึงทำการศึกษาปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี เพื่อที่จะใช้เป็นข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้าอันจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

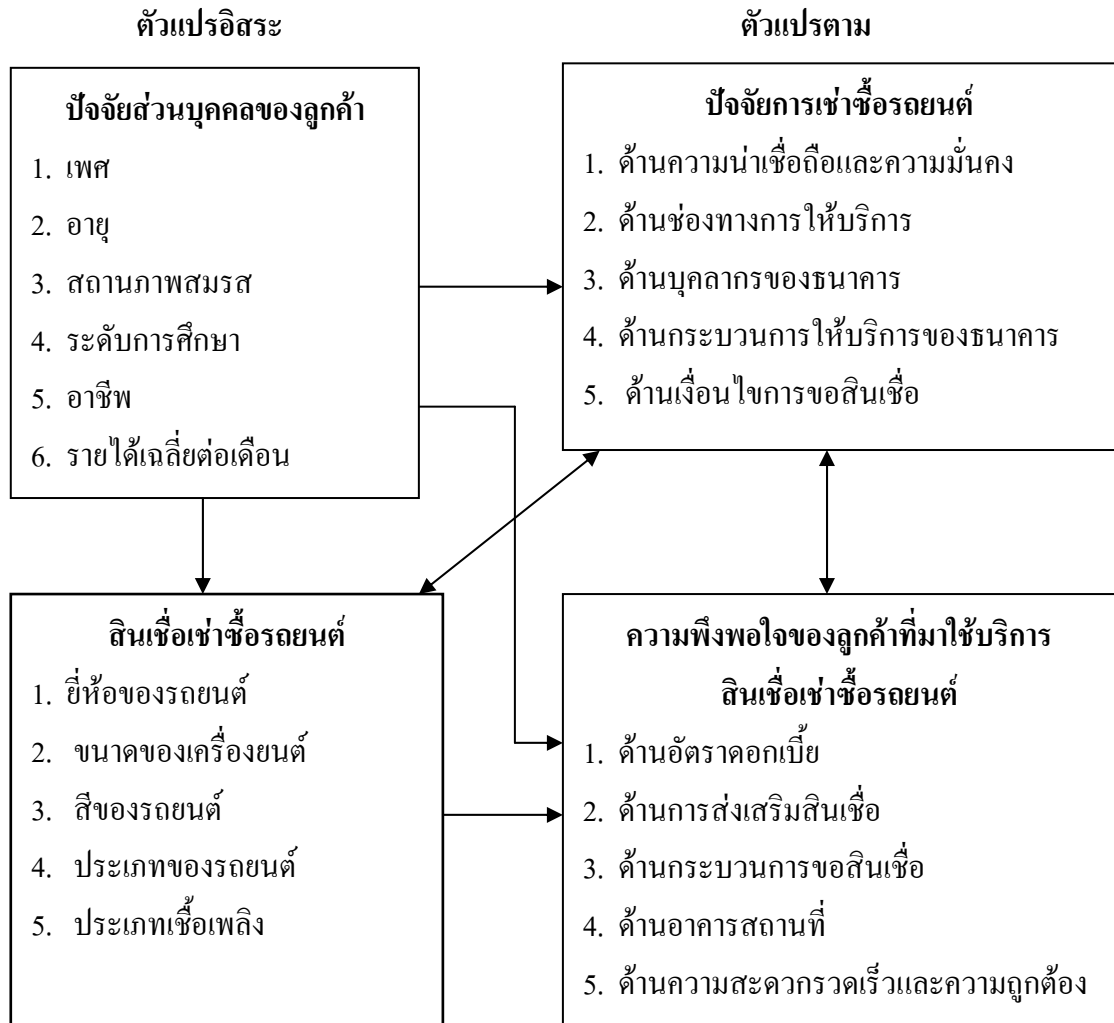
1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารและศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี
5. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent) และตัวแปรตาม (Dependent) ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพของกรอบแนวคิดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารขนาด (จำกัด) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
3. รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี ต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี
5. ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีความสัมพันธ์กับมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี จำนวน 25,370 คน (ธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน). สาขาสุพรรณบุรี : 2552 : 5) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจะสำรวจจากประชากรในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) วิธีสุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่ต้องศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 อาชีพ

2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

2.1.2.1 ยี่ห้อของรถยนต์

2.1.2.2 ขนาดของเครื่องยนต์

2.1.2.3 สีของรถยนต์

2.1.2.4 ประเภทของรถยนต์

2.1.2.5 ประเภทเชื้อเพลิง

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

2.2.1.1 ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง

2.2.1.2 ด้านช่องทางการใช้บริการ

2.2.1.3 ด้านบุคลากรของธนาคาร

2.2.1.4 ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร

2.2.1.5 ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ

2.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

2.2.2.1 ด้านอัตราดอกเบี้ย

2.2.2.2 ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ

2.2.2.3 ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ

2.2.2.4 ด้านอาคารสถานที่

2.2.2.5 ด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง

3. ขอบเขตสถานที่ สถานที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาเพื่อให้ได้เวลาที่เหมาะสม โดยเริ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดประมาณ 3 เดือน โดยการแจกแบบสอบถามตามที่กำหนดไว้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่พนักงานธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรีและสาขาอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาธนาคารต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

ธนาคาร หมายถึง ธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หมายถึง การที่ลูกค้าซื้อรถยนต์โดยผ่อนส่งเงินรายงวดกับธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี เมื่อส่งเงินครบรถยนต์ที่ผ่อนส่งกับธนาคารจึงจะได้เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี โดยประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

รายละเอียดของสัญญาสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หมายถึง รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่ทำสัญญาเช่าซื้อกับธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) โดยประกอบด้วย รุ่นของรถยนต์ ขนาดของเครื่องยนต์ สีของรถยนต์ ประเภทของรถยนต์ และประเภทเชื้อเพลิง

เงินดาวน์ หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าสามารถจ่ายได้ในครั้งแรกในการเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของราคาารถที่ลูกค้าต้องการซื้อ

ค่างวดผ่อนชำระรายเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายตลอดระยะเวลาของการกู้ยืม ซึ่งหมายถึงเงินกู้รวมกับอัตราดอกเบี้ยที่ลูกค้าต้องจ่าย

ระยะเวลาการกู้ยืม หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าต้องผ่อนชำระ ซึ่งโดยปกติแล้วจะถูกกำหนดขึ้นเป็นงวดตามที่ลูกค้าได้แจ้งความประสงค์ไว้ก่อนเช่าซื้อ เช่น 48 งวด นั้นหมายความว่าลูกค้าจะต้องผ่อนชำระเป็นระยะเวลาทั้งหมด 4 พ.ศ.

ยี่ห้อรถยนต์ หมายถึง ยี่ห้อรถยนต์ที่ธนาคารให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น ยี่ห้อ ฮอนด้า โตโยต้า มิตซูบิชิ อิซูซุ นิสสัน ฟอर्ड มาสด้า เชฟโรเลต เป็นต้น

ประเภทรถยนต์ หมายถึง ประเภทของรถยนต์ที่ธนาคารให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เช่น รถเก๋ง รถปิคอัพ เป็นต้น

สภาพรถยนต์ หมายถึง สภาพของรถยนต์ที่ธนาคารให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ได้แก่ รถยนต์ใหม่ (รถยนต์ป้ายแดง) รถยนต์ใช้แล้ว (รถยนต์มือสอง)

ปัจจัยที่มารับบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หมายถึง ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจมารับบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

ด้านบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การได้รับคำแนะนำในสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ด้านกฎหมาย การใช้คำพูดที่สื่อความหมายเข้าใจง่ายตลอดจนความถูกต้อง ความรวดเร็ว ในการให้คำปรึกษา และการให้บริการ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

ด้านการมีจริยธรรมของพนักงาน หมายถึง การที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อลูกค้า การรักษาข้อมูล รักษาความลับ และการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้เช่าซื้อ

ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร หมายถึง การที่ลูกค้าให้ความสำคัญกับธนาคารถึงความมีชื่อเสียงของธนาคาร ระยะเวลาที่เปิดทำการ ทุนจดทะเบียนของธนาคาร ความมั่นคงของธนาคาร ความสามารถของพนักงานทำงาน และ ศักยภาพในการดำเนินการและการให้บริการ

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง การที่ลูกค้าให้ความสำคัญด้านระยะเวลาในการดำเนินการ การขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ด้านความสะดวกในการติดต่อ หมายถึง การลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น สถานที่การให้บริการ, ความเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีช่องทางที่สามารถติดต่อพนักงานได้เช่น อีเมล

ด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำการชำระค่างวด, การโอนสิทธิ์รถยนต์, การแจ้งประกันเมื่อรถเกิดอุบัติเหตุ การเตือนเมื่อขาดการชำระค่างวด และ การให้คำแนะนำ วิธีการขั้นตอน การขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อย่างมีขั้นตอนที่ถูกต้อง เป็นต้น

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ หมายถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง

ด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ลูกค้ามีความรู้สึกที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี เป็นอัตราที่ยุติธรรมและสมเหตุสมผลสำหรับลูกค้า

ด้านการจัดทำสัญญาเช่าซื้อ หมายถึง การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในการได้รับสัญญาเช่าซื้อที่รวดเร็ว และเป็นสัญญาที่มีความถูกต้องแม่นยำ

ด้านการประกันภัย หมายถึง รถยนต์ที่ลูกค้าทำสัญญาเช่าซื้อไปแล้วนั้น ทางธนาคารกำหนดให้ต้องมีการจัดทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่บริษัทเลือกได้ และลูกค้ามีความรู้สึกพึงพอใจกับบริษัท ประกันภัยที่ทางบริษัทจัดหาให้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านงานทะเบียนรถยนต์ หมายถึง รถยนต์ทุกคันจะต้องจดทะเบียนที่กรมการขนส่งทางบก และรถยนต์ทุกคันจะต้องเสียภาษีรถยนต์ประจำปี.ศ. และลูกค้ามีความพึงพอใจกับการบริการจดทะเบียนรถยนต์และการบริการต่อภาษีรถยนต์ประจำปี.ศ.

ด้านการรับชำระค่างวด หมายถึง การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเลือก ชำระเงินค่างวดให้กับธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการ โอนเงินผ่านธนาคาร การชำระเป็นเช็คล่วงหน้า การมาชำระด้วยตนเองที่ธนาคาร หรือการชำระผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

การให้บริการของธนาคาร หมายถึง การให้บริการของฝ่ายการตลาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคาร ธนชาติ (จำกัด) มหาชน สาขาสุพรรณบุรี บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ให้กับลูกค้าโดยพิจารณาจากข้อมูลบริษัท ข้อมูลเครดิตแห่งชาติและการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ การพิจารณาวงเงินเช่าซื้อรถยนต์ การเซ็นสัญญาประกอบหลักฐานทางการเงินของผู้เช่าซื้อ