

ชื่อเรื่องการค้าค้ำแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ
ของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นาย กวิน พรเลิศ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบค้ำแบบอิสระ

อาจารย์ ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อรุณา

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร. นฤมล พงศ์ชัยเดชา

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้าน
สินเชื่อเช่าซื้อ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ ของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง
จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง
จำกัด ที่ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ จำนวน 150 ราย ด้วยวิธี
การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย
การแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี
สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนรวมกับคู่สมรสมากกว่า 50,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์มาค้า
ประกันการกู้ยืม โดยมีระยะเวลาการกู้ยืม 3 ปี ชำระเงินเป็นรายงวด รวม 36 งวด และส่วนใหญ่เป็น
ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อจากบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด เพียงแห่งเดียว

การศึกษาด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัท
อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับมากด้าน
ผลิตภัณฑ์และการบริการต่อการอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้ ด้านราคาต่อการลดดอกเบี้ยให้หากปิด
บัญชีก่อนกำหนด และการมีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อค่าเฉลี่ยทำเลที่ตั้ง
บริษัทใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน ด้านบุคลากรต่อการบริการด้วยน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ ความ

เสมอภาคในการให้บริการ ความมีอัธยาศัย การเอาใจใส่และติดตามลูกค้า การให้บริการต่อสอบถามทางโทรศัพท์ บุคลิกภาพทั่วไป และความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการต่อการรักษาผลประโยชน์และความลับของลูกค้า ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และมีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการมีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัทและการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท

ผลการศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านสินค้าเชื้อเชื้อของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาต่อการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท และขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อลูกค้ามีส่วนร่วมกับบริษัท ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาเพียงเล็กน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title The Customers Satisfaction Towards Hire Purchase Loan
Services of Inter Leasing Co Ltd. in Chiang Mai Province

Author Mr. Kawin Pornlert

M.B.A.

Examining Committee

Lecturer Theerakiti Navaratana Na Ayudhya	Chairman
Lecturer Dr. Narumon Pongchaidecha	Member
Asst. Prof. Dararat Boonchareaw	Member

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the customer's satisfaction towards hire purchase loan services and the problems from using hire purchase loan services of Inter Leasing Co Ltd. in Chiang Mai Province. Questionnaires were used to collect data from 150 customers of Inter Leasing Co Ltd. using convenience sampling of people who used car and motorcycle hire purchase loan services. The data was analyzed statistically in term of frequency, percentage and mean.

Results of the study found that most of the respondents were men aged between 31-40 years old, single, holding a Bachelor Degree, self-employed in own business or trade and earning income with marriage partner of more than 50,000 baht per month. Most of the respondents hired cars as insurance assets for terms of 3 years or 36 monthly payments and used loan services only with this company.

Regarding the study of customer's satisfaction towards hire purchase loan services of Inter Leasing Co Ltd., it was found mean of satisfaction at high level in terms of Product factors, the respondents ranked the authorized amount of loan . In terms of Price factors, the respondents ranked the decrease in interest rate if close account before contract end and the low interest rate. In terms of Place factors, the respondents ranked the location of the company nearest to their

residents or working place. In terms of People factors, the respondents ranked the services with mentality and generosity, the ability to treat all customers equal, the disposition, the pay attention and follow up with customers, the call service, the personality, the faith and trust of officers. In terms of Process factors, the respondents ranked the officer's ability to keep customer's benefits and secrets, the service period of the company, the comfortable and fast service and the process of service that make comfortable to the customers. In terms of Physical evidence and presentation factors, the respondents ranked the customer's seats while waiting and the suitability of dressing of officers. Mean of satisfaction at moderate level. In terms of Promotion factors, the respondents ranked the public relations of the company's image and the public relations of the company's service pattern

The result of the study of the problems from using hire purchase loan services of Inter Leasing Co Ltd. was found that the respondents had only one problem with the Promotion factors. The problems were a lack of public relations of the company's image and a lack of special activities to get the customers to join with the company. Most of the respondents saw that they were no problems in other factors; Product factor, Price factors, Place factors, People factors, Process factors and Physical evidence and presentation.