

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด และปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 68.10 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.00 จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. ร้อยละ 46.3 ประกอบอาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 79.4 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 85.60 เคยใช้บริการบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด มามากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 88.0 โดยเคยใช้บริการบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด ทั้งสำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม จำนวนเท่า ๆ กัน ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อประเภทรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 70.0 ซึ่งสาเหตุที่มาใช้บริการของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด เนื่องมาจากการแนะนำของ คนรู้จัก ร้อยละ 67.3

2. ความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ (ค่าเฉลี่ย 4.25 4.07 4.04 4.01 4.01 3.95 และ 3.92) ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน และการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านราคา คือ ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการบริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ รองลงมาคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวก และทำเลที่ตั้งของบริษัท ไป - มา สะดวก ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ รองลงมาคือ การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านบุคลากร คือ พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ คือ พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัย และการจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรก ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย และมีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3. ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรวรรณลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรวรรณลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ของลูกค้า พบว่า โดยรวมลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรวรรณลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ เรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.19 3.13 3.10 3.07 2.87 2.77 และ 2.73)

ปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี และบริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ปัญหาในด้านราคา 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเกินไป ตามลำดับ

ปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้งไป-มา ไม่สะดวก รองลงมาคือ บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่สะดวก ตามลำดับ

ปัญหาในด้านส่งเสริมการตลาด 3 อันดับแรก คือ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน รองลงคือ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ และบริษัทไม่มีของขวัญ ของรางวัล แจกในโอกาสต่าง ๆ ตามลำดับ

ปัญหาในด้านบุคลากร 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และพนักงานสินเชื่อไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ตามลำดับ

ปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ 3 อันดับแรก คือ ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น รองลงมาคือ บริษัทไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่ และมีเงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยที่ไม่เหมาะสม ตามลำดับ

ปัญหาในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 3 อันดับแรก คือ ที่นั่งไม่เพียงพอ ระหว่างรอรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ทำการคับแคบ แออัด และป้ายชื่อของบริษัทไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทอัจฉรารธรรมลิสซิ่ง จำกัด และปัญหาในการใช้บริการดังกล่าว ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในอันดับต้น ๆ กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ รองลงมา ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นเรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อหรือยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ และด้านราคา ซึ่งเกี่ยวกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ

2. ในเรื่องปัญหาของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งพบว่า ไม่สอดคล้องกับปัญหาอันดับแรก ๆ ของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัททิสซึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และพบว่าปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองพบ 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจากสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลการขึ้น-ลง ของอัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อ ปัจจัยภายในองค์การด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง และปัจจัยภายในองค์การด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ หรือยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ

5.3 ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี และมีสถานภาพสมรส
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอิสระหรือรับจ้างทั่วไป และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ทิสซึ่ง จำกัด มามากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อประเภทรถจักรยานยนต์
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ทิสซึ่ง จำกัด จากการแนะนำของคนรู้จัก
6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉราวรรณ ทิสซึ่ง จำกัด อยู่ในระดับมากทุกปัจจัยตามลำดับคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ
7. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตาราง 68 สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจและระดับปัญหามากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อระดับของปัญหาที่สุด
1. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีที่นั่งรอเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ	ที่นั่งไม่เพียงพอระหว่างรอรับบริการ
2. ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา
3. ด้านผลิตภัณฑ์	บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงความต้องการ
4. ด้านราคา	ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้เหมาะสม	อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ	การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
6. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีสาขาหลายสาขา สะดวกต่อการใช้บริการ	ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกล อีกทั้งไป-มา ไม่สะดวก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	พนักงานสินเชื่อมีจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น

8. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

10. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉรวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยตามลำดับคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

11. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่สำนักงานใหญ่ อำเภอเมือง สาขาย่อย อำเภอจอมทอง และสาขาย่อย อำเภอแม่แจ่ม มีปัญหาในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

14. ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท อัจฉรวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันตาม เพศ อายุ และสาขาที่ใช้บริการ

15. จากตาราง 68 ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า แม้ลูกค้าจะพึงพอใจในการมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานแต่พนักงานไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ

16. จากตาราง 68 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า แม้ว่าลูกค้าจะพอใจของขวัญของรางวัล ที่แจกในโอกาสพิเศษต่าง ๆ แต่ยังไม่ค่อยชอบวิธีการส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

17. จากตาราง 68 แม้ว่าลูกค้าจะพึงพอใจการมีที่นั่งรอเพียงพอ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้างในบางโอกาส

18. จากตาราง 68 แม้ว่าบริษัทฯ จะให้ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้เหมาะสม แต่ลูกค้าคิดว่าอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการยังไม่เหมาะสม

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการพิจารณาปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด และพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อประเภทใหม่ๆ ต่อลูกค้ามากขึ้น
2. ควรมีการแก้ไขปัญหาด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น
3. ในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และยอดจัดไฟแนนซ์ ทางบริษัทควรอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ทางบริษัทควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสม
5. ควรมีการอบรมให้พนักงานมีความพร้อมในการบริการลูกค้า
6. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรพิจารณาจัดทำอย่างรอบคอบและได้ผล
7. ปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำสัญญาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
8. ทางบริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนในข้อมูลมากกว่านี้ รวมทั้งควรมีพนักงานออกไปให้คำแนะนำในการใช้บริการของทางบริษัท
9. ทางบริษัทควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่ในการทำงาน โดยจัดให้มีที่นั่งที่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มารอใช้บริการ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก
10. ผู้บริหารของบริษัท อังฉรวรรณ ลิสซิ่ง จำกัด ควรหาแนวทางในการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ เช่น จัดโปรแกรมการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและตรงตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริหารและการจัดการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป