

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ  
รถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์  
(9999) จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายชนวีร์ กิตติพิรพงศ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ t-test ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพเกษตรกร/หัตถกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ 15,001 – 20,000 บาท จำนวนรถจักรยานยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน 1 คัน จำนวนรถจักรยานยนต์ที่เคยซื้อกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 คัน วัตถุประสงค์ของการซื้อรถจักรยานยนต์ กับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ คือ เพื่อใช้ส่วนตัว ระยะเวลางวดการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 36 งวด การใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ กับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ คือ เคย สถาบันการเงินอื่นที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ นอกจากห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ คือ บริษัท นิยมพานิช จำกัด แหล่งข้อมูลในการรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

ครอบครัวหรือญาติแนะนำ บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อรถจักรยานยนต์ กับ ห้าง  
หุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด คือ ตนเอง สาเหตุในการเลือกใช้บริการ  
กับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ คือ กิจการมีชื่อเสียงมานาน และมีความ  
น่าเชื่อถือ ความคิดเห็นในการกลับมาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัด  
เชียงใหม่ คือ มาใช้บริการแน่นอน ความคิดเห็นของการแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก ให้มาใช้บริการกับห้าง  
หุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ คือ แนะนำแน่นอน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่มีต่อ  
ส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ  
ลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านราคา คือ  
อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับไฟแนนซ์อื่นๆ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ร้านมีชื่อเสียงมา  
นาน และมีความน่าเชื่อถือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเข้าถึง  
ง่ายในการติดต่อรับบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ เช่น  
เทศกาลปีใหม่ ออกบูธตามงานต่างๆ เป็นต้น ด้านบุคลากร คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ  
ลูกค้า ด้านกระบวนการให้บริการ คือ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ มีความเหมาะสม ไม่มาก  
จนเกินไป และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ภายในอาคารและบริเวณรับ  
บริการตกแต่งด้วยสีเขียวตาให้ความรู้สึกที่สดชื่นในการมารับบริการ ตามลำดับ

นอกจากนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดระหว่างลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่  
พบว่า ปัจจัยย่อยด้าน “ความสามารถในการรถจักรยานยนต์ตามรุ่นที่ลูกค้าต้องการของทางร้าน ” ด้าน  
“มีรถจักรยานยนต์ รูปแบบใหม่ออกมาแสดงอย่างสม่ำเสมอ” และด้าน “พนักงานสินเชื่อมีความ  
ชำนาญและมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ” เท่านั้น ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ 0.05

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Motorcycle Hire-purchase Services of Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai Province

**Author** Mr.Chanavee Kittipheeraphong

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Orachorn Maneesong

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to explore customer satisfaction towards hire purchase services on motorcycles of Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai Province. The data were gathered from 300 questionnaires distributed to customers who used hire purchase services when purchasing motorcycles from this establishment. The given data were then analyzed by using descriptive statistics consisted of a frequency, a percentage, a mean and independent t-test. The research results were summarized as follows.

Based on the findings, the majority of the respondents were married, male customers aged between 31 and 40. Their highest level of education was below a high school diploma. Their occupation was in agriculture and craftsmanship with an average monthly income ranged between 15,001 and 20,000 baht. Their approved credit line for hire purchases on motorcycles with Lekphanich (9999) Limited Partnership was between 15,001 and 20,000 baht. The number of motorcycles they already owned was one while the number of motorcycles purchased from Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai Province was 2. Their reason for purchasing motorcycles with Lekphanich (9999) Limited Partnership was for their own personal use. There were 36 installment payments on their motorcycle leasing agreement with Lekphanich (9999) Limited Partnership. These customers had financed their motorcycle purchases through Lekphanich (9999) Limited Partnership before. Besides this company, they had financed their similar purchases

through Niyom Phanich Limited in Chiang Mai Province. Recommendations from their relatives and friends played an important role as a main source of information regarding Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai. Their purchase decision on motorcycles with this company was solely made by them as they were not externally influenced by others. The reason they chose to purchase motorcycles from this company was because of its long reputation and its reliability. Customers also stated that they would return to use the same services from this company in the future. They would definitely recommend this company to their friends and family.

According to the study, customer satisfaction towards services marketing mix on motorcycle hire purchases at Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai Province at a high level was Price and Product. The services marketing mix factors affecting customer satisfaction at a medium level were Place, Promotion, People, Process, and Physical Evidence respectively.

The sub factors for services marketing mix affecting satisfaction of customers at Lekphanich (9999) Limited Partnership, Chiang Mai Province with the highest average were as followed. For Price, the highest average was for the reasonable interest rate comparing to other financial service companies. For Product, the highest average was for the long reputation and the reliability of the company. For Place, the highest average was for the accessibility of the location by the customers to obtain the services. For Promotion, the highest average was for the promotional gifts given to customers during festivals such as during a New Year's festival and when the company had their booths at the fairs. For People, the highest average was for the human relation skill the finance department staff used to interact with customers. For Process, the highest average was for the appropriate amount of documents required to determine customers' creditworthiness for hire purchases. For Physical Evidence, the highest average was for the pleasant atmosphere of the building and the service area. Both the interior and the exterior of the building painted with cooler color tones created a more welcoming environment for customers.

As a result of independent t-test, there was a 0.05 significant difference in three sub factors for new customers and recent customers. Those sub factors were the ability to provide the model that suit customer need, displaying latest motorcycle models in the showroom regularly, and the skillful of leasing staffs.