บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวทิพวิมล กองสี
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: ตุลาคม 2545
จำนวนหน้า	: 77 หน้า

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อทรัพย์สินจำนวน 100 ราย และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเงินกู้ หรือจำนำทรัพย์สินจำนวน 50 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักบริษัทเป็นเวลา 1-3 ปี โดยเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ รองลงมารู้จักเป็นการส่วนตัวกับเจ้าของบริษัท ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจัดไฟแนนซ์รถยนต์ รองลงมาเป็นการจำนำทรัพย์สิน ใช้บริการครั้งสุดท้ายมากกว่า 1 ปีที่ผ่านมา

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ของลูกค้าในระดับมาก ได้แก่ กระบวนการให้บริการ พนักงานของบริษัท อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ช่องทางการให้บริการของบริษัท การส่งเสริมการตลาด ระดับปานกลาง ได้แก่ การให้สินเชื่อเช่าซื้อและการจำนำทรัพย์สิน และที่ตั้งของบริษัทและการจัดสถานที่ การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่าความเชื่อมั่น 95% พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า แตกต่างกันระหว่างลูกค้ากลุ่มที่ใช้บริการเช่าซื้อสินค้าซึ่งเห็นว่ามีผลในระดับมาก ส่วนลูกค้ากลุ่มใช้บริการเงินกู้เห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด พบว่า ระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการเช่าซื้อและกู้เงิน ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการเช่าซื้อและเงินกู้ และด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านที่ตั้งบริษัท

PAYAP UNIVERSITY

และการจัดสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่าความเชื่อมั่น 95% พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการเงินกู้ กับลูกค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อทรัพย์สิน มีความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พนักงาน อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ช่องทางการให้บริการของบริษัท และการส่งเสริมการตลาดบริษัทควรมีการพิจารณาวางแผนการปรับปรุงและแก้ไขในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยให้ดีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยด้านที่ตั้งบริษัทและการจัดสถานที่ โดยเฉพาะอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมืออำนวยความสะดวกลูกค้า เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร บริษัทควรพัฒนาและจัดให้มีบริการภายในบริษัทเพราะจะได้สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้ามากขึ้น และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรพิจารณาในส่วนการให้ของขวัญแก่ลูกค้าช่วงเทศกาล การมีจดหมายข่าวส่งให้ลูกค้าเป็นประจำ และการบริการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าร้องขอ การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญการศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

PAYAP UNIVERSITY