

## บทคัดย่อ

**T 158890**

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ต่อการได้รับบริการ :  
กรณีศึกษา บริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ จำกัด  
ชื่อผู้เขียน : นางสาวปณณรต์ร์ ต่อไพบูลย์  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2547

---

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ต่อการได้รับบริการ : กรณีศึกษา  
บริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ต่อการได้รับการบริการ :  
กรณีศึกษา บริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ต่อการได้รับการ  
บริการ : กรณีศึกษา บริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้เช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ  
จำกัด จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการทบทวนแบบสอบถาม  
ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้กรอก และส่งกลับคืนโดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 30 สิงหาคม 2547  
ทั้ง 3 สาขา คือ จังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี จังหวัดอ่างทอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่า  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติ F-test T-test  
และทดสอบ LSD

### ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ไทยอินเตอร์เนทวิจ  
จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปน้อย คือ  
ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการ
2. ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ และจำนวนครั้งใน  
การ ให้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเช่าซื้อรถยนต์

3. ปัจจัยด้านพื้นที่ในสาขาการให้บริการ พบว่า สาขาจังหวัดลพบุรี จังหวัดสระบุรี ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการมากกว่า สาขาจังหวัดอ่างทอง

**ข้อเสนอแนะ**

เพื่อที่จะให้การบริการพัฒนามากยิ่งขึ้นจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการ บริษัทฯ ควรพัฒนาเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอและทั่วถึงในทุกสาขา ป้ายสถานที่ตั้งทำการบริษัทฯ ควรจัดทำป้ายที่ใหญ่ขึ้นที่สามารถมองเห็นได้ในระยะไกล เด่นสะดุดตาและ มองหาได้ง่าย

2. ด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทฯ ควรพิจารณาขั้นตอนการอนุมัติวงเงินของบริษัทฯ ให้รวดเร็วขึ้น ควรลดอัตราดอกเบี้ยค่าเช่าซื้อลงเพื่อจูงใจลูกค้า และบริษัทฯ ควรให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านเอกสารของลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์ และลดเอกสารที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อน

3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในทุกสาขาโดยเฉพาะในสาขาอ่างทอง ในด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการลูกค้า โดยการปรับพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจที่ให้บริการ และเพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าและปรับให้บริษัทฯ มีมาตรฐานเดียวกันในทุกสาขา

4. แนวทางปฏิบัติในระยะยาว ควรมีการติดตามลูกค้าที่เคยใช้บริการไปแล้วว่ามีความพึงพอใจในบริการของบริษัทฯ หรือไม่เพียงใด และจัดให้มีสิทธิพิเศษในการจูงใจลูกค้าเช่าซื้อรถยนต์รายเก่าให้กลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

The study was conducted for two objectives :

**TE 158890**

1) To find out the customers' satisfaction with case hire – purchase service at Thai – Inter Navekit Co. , Ltd .

2) To identify the factors affecting their service satisfaction .

The data were collected from 134 customers at the three branches Lopburi , Saraburi and Angthong province during 1 - 30 August 2004 . Percentage mean , and standard deviation were used to describe the data , and F - test , t - test and LSD were employed to test the hypotheses.

The findings were briefly stated as follow :

1. Overall , the customers were satisfied with all the aspects of the car hire – purchase service at rather high level. The service system was the most satisfactory , followed by the service procedures and staff.

2. Sex, age, marital status, education, income, occupation and frequency of using service were found to have no impact on the customers' service satisfaction .

3. As for the service branches, the customers at the branches in Lopburi and Saraburi provinces were more satisfied with the service than those at Angthong branches.

## Recommendations

**TE 158890**

To increase the customers' service satisfaction, the following were recommended :

1. **Service system** . The company should develop technology necessary to serve the customers and all its branches should be equipped with adequate technology. The sign for the company's name should be striking and big enough to see from a far distance .
2. **Service procedures** The company should revise the procedures to speed up the approving of credit . The interest rate should be reduced to attract customers. The Customers should receive convenience about car hire – purchase documents . Unnecessary documents should be excluded.
3. **Service staff** The staff of all branches, especially Angthong branch, should revise training on the service system. Their knowledge and skills should be upgraded so that they feel enthusiastic to serve the customers. In fact , all the branches should have the same standards.
4. In the long run, there should be a follow – up evaluation to see how much the current customer are satisfied with the service. A privilege should be granted to customers who have already hire – purchase case so that they will come back the service again.