

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนัมส์เส็งลิซซิง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อและปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนัมส์เส็งลิซซิง จำกัด

ในการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 485 ราย ในเขต 6 จังหวัดภาคเหนือตอนบนได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง พะเยา ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผล ในรูปของการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้รถจักรยานยนต์ในการค้าประกันการกู้ยืม วงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท ระยะเวลาในการชำระเงินตามสัญญาเช่าซื้อ 12 งวด และกู้ยืมเพื่อทำธุรกิจ ไม่เคยใช้บริการสถาบันการเงินอื่น ๆ และมีความคิดเห็นว่าสถาบันการเงินอื่นอนุมัติวงเงินกู้ให้สูงกว่าและเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทนี้ซึ่ง  
เสถียร ชัย จักัด พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก คือ บริษัทมีการช่วยเหลือหรือ  
ผ่อนผันเรื่องค่างวด บริษัทมีขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมาะสม และอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้  
ตามที่ต้องการ

ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่ง  
มีปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และมี  
ส่วนลดดอกเบี้ยให้หากปิดบัญชีก่อนกำหนดสัญญา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน  
ระดับปานกลาง ซึ่งในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้ ด้านสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่ง  
ชุมชน ใกล้ลูกค้า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ในส่วนด้านบริษัทมี  
จำนวนสาขามาก ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน  
ระดับปานกลาง ซึ่งในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้ ด้านโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น  
วิทยุ หนังสือพิมพ์ มากพอให้ลูกค้ารู้จัก ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก  
แต่ในส่วนด้านมีพนักงานออกไปติดต่อแนะนำบริษัทแก่ลูกค้าและด้านการให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้าเก่า  
ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่ง  
ปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้  
คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่  
ลูกค้าและพนักงานมีการให้บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน  
ระดับมาก ซึ่งปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับมาก คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่  
ถูกต้อง มีการรักษาความลับของลูกค้าและมีขั้นตอนการให้บริการในการอนุมัติเงินกู้ที่ไม่ยุ่งยาก  
ซับซ้อน รวดเร็ว

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมใน  
ระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีที่จอดรถ  
สะดวก กว้างขวาง บริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และดีกรีอาคารของบริษัทมี  
ความใหญ่โตและดูมั่นคง

ส่วนด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ตอบ  
แบบสอบถามไม่ค่อยมีปัญหา แต่ปัญหาที่พบเป็นเรื่อง การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำเกินไป มีส่วนลดน้อย  
เกินไปและไม่สามารถจ่ายชำระผ่านช่องทางอื่นได้ ตามลำดับ

The objective of this independent study was to study the customer's satisfaction toward hire purchase loan services and the problems arising from customers' using hire purchase loan services of Nim See Seng Leasing Co.Ltd.

The data of this study were collected via questionnaires distributed to 485 customers in 6 provinces of upper northern area of Thailand, which are Chiang Mai, Chiang Rai, Lampang, Payoa, Lampoon, and Mae Hong Sond. Using random and convenient sampling, the derived data were analyzed in terms of frequency, percentage, and mean.

The results of the study of service marketing mix factors were found that most of the respondents were women who are aged between 21 – 30 years old, married, hold high school or college, self-employ in their own business or trade, and earn average income less than 10,000 baths per month. Most of the respondents use a motorcycle as a default asset. The limit of approved loan for them was less than 50,000 bath, the terms of loan payment was 12 months, and most of the loans was purposed for business. Most of the respondents have not used loan services with other companies, and they think that other companies offered higher loan limit and less interest rate.

Regarding the study of customer's satisfaction towards hire purchase loan services of Nim See Seng Leasing Co., Ltd. found that

In product factor, over all, the respondents were satisfied at a high level. The top three sub-factors at a high level were the company helped and flexible of payment, having the suitable process, and authorizing the limit of approve loan responded to the customers' need.

In price factor, over all, the respondents were satisfied at moderate level. The top three sub-factors at a moderate level were the low interest rate, and the decrease in interest rate if close account before contract.

In place factor, over all, the respondents were satisfied at moderate level. The sub-factor had variety satisfied as following, the respondent were satisfied at high level of the location of the company nearest to community or their residents and satisfied at moderate level of the sufficient number of branches.

In promotion factor, over all, the respondents were satisfied at moderate level. The sub-factors had variety satisfied as following, the respondents were satisfied at high level of the advertisement through radio, newspaper had enough to recognize customer. But they were satisfied at moderate level of contacting of staff by face to face and the special offering for the ex-customer.

In people factor, over all, the respondents were satisfied at moderate level. The top three sub-factors at a high level were the staff advising were accurate and easy to understand, the staff had equality of service, and the staff had polite and personality service.

In process factor, over all, the respondents were satisfied at high level. The top three sub-factors at a high level were having an accurate process, keeping customer's secrets, and having the comfortable and fast service.

In physical evidence factor, over all, the respondents were satisfied at moderate level. The top three sub-level at moderate level were the comfortable parking lot, the pleasant atmosphere and beautiful and modern interior decoration, and the big and secure of building.

In addition, the problems from the customer's using hire loan services were found as the comparatively low. The problems were low limit of approved loans, low discount, and limited payment channels.