

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสร้างแบบสอบถามและเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 200 ราย จากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ กู้ยืมเงิน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ กู้ยืมเงิน และปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในรูปของตารางแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกับอาชีพ รายได้ และการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการจากแหล่งอื่นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ Chi-square ซึ่งผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเช่าซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อบริษัทลิสซิ่งแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นเพศชาย 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และกลุ่มผู้ใช้บริการเช่าซื้อส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี มากที่สุด และอยู่ในสถานภาพสมรสแล้ว ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการเช่าซื้อนั้น มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา ผู้ใช้บริการเช่าซื้อส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รองลงมาคือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย

หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการเช่าซื้อส่วนใหญ่ทำธุรกรรมกับบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ในช่วงเริ่มต้นของชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นช่วงของการวางรากฐานของการดำเนินชีวิตในวัยที่ต้องสร้างความมั่นคง จึงจำเป็นต้องหาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้มีปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตและการทำงานจากรายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย โดยด้านรายได้ของผู้ใช้บริการเช่าซื้อ ส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ

5.1.2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการเช่าซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการนิยมนำสินทรัพย์ประเภทยานพาหนะมาใช้ค้ำประกัน สินเชื่อเป็นส่วนใหญ่คือ รถมอเตอร์ไซด์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (กระบะ) วงเงินที่ได้รับการอนุมัติอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท รองลงมาคือ 50,001 บาทขึ้นไป โดยมีระยะเวลาการชำระคืน คือจำนวน 12 งวดมากที่สุด รองลงมาจำนวน 36 งวด สามารถแสดงให้เห็นว่า การติดต่อใช้บริการเช่าซื้อจากบริษัทลิสซิ่งนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ผู้ใช้บริการเช่าซื้อ ต้องการเงินหมุนเวียนในระยะสั้น สัดส่วนของยอดเงินชำระต่อรายได้สุทธิที่ผู้บริการต้องการ ชำระอยู่ระหว่างร้อยละ 15 - 20 นอกจากนี้ผู้เช่าซื้อเลือก หรือคำนึงถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการ กู้ยืมเงินกับทางบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้คือ มีเงื่อนไขง่ายกว่า เช่น ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน และ ทศนคติการ เปลี่ยนไปใช้บริการลิสซิ่งแห่งอื่น คือ มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า รองลงมาคือการอนุมัติเงินกู้ที่ มากกว่า

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเช่าซื้อนิยมใช้บริการสินเชื่อลิสซิ่งที่ตนเองใช้บริการ อยู่ เพราะเกิดจากความคุ้นเคยในการเดินทางไปทำธุรกรรมกับบริษัทลิสซิ่งดังกล่าวอยู่แล้ว และ ทราบแนวทางในการปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้บริการเช่าซื้อได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการอนุมัติสินเชื่อเป็นอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการ เลือกใช้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย การกู้โดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน การอนุมัติรวดเร็วทันใจ อันดับ สองคือ ปัจจัยทางด้านสภาพของ บริษัทซึ่งประกอบไปด้วย ความมั่นคงของบริษัท และชื่อเสียง ของผู้บริหารดี น่าเชื่อถือ และอันดับสามเป็นปัจจัยในด้านการบริการทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย การ มีสาขาที่ให้บริการมาก มีเทคโนโลยีให้บริการที่ทันสมัย ทำให้การบริการสะดวกรวดเร็ว ลูกค้ำส่วน ใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของลิสซิ่งแห่งนี้อยู่มากคิดเป็นร้อยละ 97.0

ในด้านสื่อโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับ อิทธิพลจากสื่อทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (การบอกต่อ) อาทิ ลูกค้ำ เพื่อน ญาติพี่น้อง คนใกล้ชิด ฯลฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ สื่อทางด้านชื่อเสียงของทางบริษัท (ภาพลักษณ์ต่อสังคม) คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเมื่อมีการทดสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใ้ บริการเช่าโดยวิธี Chi-square จำแนกตาม อาชีพ รายได้ และการเคยใช้และไม่เคยใช้บริการของ

5.1.4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการใช้บริการ

ผลการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย ที่ใช้บริการลิสซิ่งแห่งนี้ พบว่ามีลูกค้าจำนวน 72 ราย ได้ให้ความเห็นและแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้านดังนี้

ปัญหาทางด้านสถานภาพของบริษัทลิสซิ่งนั้น ลูกค้า 8.3% มีข้อเสนอแนะว่าควรให้การช่วยเหลือสังคม และการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมภาพลักษณ์ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นกว่าเดิม **ปัญหาด้านการอนุมัติสินเชื่อ** มีลูกค้า 9.7% ให้ความเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยของบริษัทยังสูง ต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ย ลูกค้า 6.9% เห็นว่าวงเงินให้กู้ต่ำ ไม่เหมาะกับหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน และลูกค้าอีก 6% เห็นว่าการอนุมัติวงเงินให้กู้ยังช้าอยู่ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้ได้เสนอแนวทางการแก้ไข โดยการลดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้าเก่า เพิ่มวงเงินให้กู้สูงขึ้นอีกประมาณร้อยละ 10 - 15 และปรับกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว และมีการกระจายอำนาจให้กับสาขามากขึ้น **ปัญหาทางด้านบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์** มีลูกค้า 11% ให้ข้อคิดเห็นว่าการต้อนรับของพนักงานยังไม่ดี และได้ให้แนวทางแก้ไขโดยการจัดให้มีการอบรมเรื่องการต้อนรับและการบริการ ตั้งหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ และการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของการให้บริการ **ปัญหาทางการให้บริการทั่วไป** มีลูกค้า 16.6% มีปัญหาด้านการชำระเงินค่างวดต่างสาขา เนื่องจากยังไม่สามารถให้บริการรับชำระเงินค่างวดต่างสาขาได้ทุกสาขา ซึ่งลูกค้าได้เสนอแนะวิธีการแก้ไขโดยการปรับนโยบายให้สามารถรับชำระเงินค่างวดต่างสาขาได้ โดยการเชื่อมต่อระบบ On-line ให้ทุกสาขาสามารถรับชำระเงินค่างวดต่างสาขาได้ และพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการชำระเงินค่างวดผ่านแคว้นเตอร์เซอร์วิส **ปัญหาทางด้านทำเลที่ตั้ง** มีลูกค้า 13.8% เห็นว่าสถานที่จอดรถยังมีไม่เพียงพอ และลูกค้า 6.9% ให้ความเห็นเรื่องสถานที่คับแคบไม่สะดวก ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการเดินทางเข้ามาติดต่อ และได้ให้แนวทางการแก้ไข โดย จัดบริเวณที่จอดรถด้านหน้าสาขาต่าง ๆ ให้เป็นที่จอดรถเฉพาะลูกค้า และตกแต่งบริเวณภายในบริษัทให้มีความสะอาด สะดวก และง่ายต่อการติดต่อ หรือการย้ายทำเลที่ตั้งใหม่ให้ลูกค้าสะดวกมากขึ้น และปัญหาสุดท้าย**ปัญหา**

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเข้าซื้อกับบริษัทลิสซิ่งแห่งนี้ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเนื่องจาก เงื่อนไขง่ายไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน สถานภาพความมั่นคงของบริษัท การมีอัยศาสตร์ของพนักงานมีความเป็นกันเอง และอื่น ๆ อย่างไรก็ตามมีลูกค้าบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะ อาทิเช่น อัตราดอกเบี้ยยังสูง วงเงินให้กู้ต่ำ การอนุมัติวงเงินให้กู้ยังช้าอยู่ การไม่สามารถชำระเงินค่างวดต่างสาขา พนักงานต้อนรับการบริการยังไม่ดี สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบไม่สะอาด และขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้น่าจะเป็นส่วนที่ผู้ประกอบการลิสซิ่งควรตระหนักถึง และหาทางปรับปรุงแก้ไข เช่น การหาแหล่งเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ การบริหารความเสี่ยงเพื่อที่จะทำให้สามารถลดเงื่อนไขในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ผู้ให้บริการเข้าซื้อลิสซิ่งแห่งนี้ต้องมีการหากลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในทางเลือกอื่น ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับมาให้บริการเพิ่มเติม อาทิ การให้บริการถึงบ้าน การปรับอัตราดอกเบี้ยให้เหมาะสม

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษา ควรมีการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยพัฒนาระบบการทำงานให้ทุกสาขาเปิดรับชำระเงินค่างวดต่างสาขาได้ รวมไปถึงการเปิดรับชำระเงินค่างวดผ่านแคชเชียร์เซอร์วิส เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินค่างวดและประหยัดเวลา อีกทั้งการร่วมมือประสานงานจากสาขาหรือหน่วยงาน สาขานอกของบุคลากรต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการเพิ่มการอบรมเรื่องการต้อนรับและการบริการ ส่วนบริเวณสถานที่ให้มีการขยายพื้นที่จอดรถของผู้ที่มาติดต่อให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น จัดระเบียบบริเวณบริษัทให้สะอาด สะดวกและง่ายต่อการติดต่อ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางทางการตลาดหรือการส่งเสริมทางการตลาดที่สามารถทำความเข้าใจให้กับลูกค้าได้ชัดเจนขึ้น รวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ซึ่งจะช่วยให้บริษัทลิสซิ่งประสบผลสำเร็จโดยไม่ต้องสูญเสียกับการโฆษณาที่ไม่ถูกทาง นอกจากนี้ควรพัฒนาทั้งตลาดภายในและตลาดภายนอก มุ่งมวลชนสัมพันธ์ กล่าวคือ ต้องสร้างความแตกต่างระหว่างคู่แข่งไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงิน การเข้าซื้อหรือบริการเสริมต่าง ๆ รวมถึงการตลาดที่บริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้เข้าซื้อและผู้เข้าซื้อเอง

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

- 1) การศึกษารั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษามีเพียง 200 ราย ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าทั้งหมด ทั้งนี้เพราะมีเวลาจำกัด การศึกษารั้งต่อไปหากมีเวลาในการศึกษานานกว่านี้ เห็นควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายครอบคลุมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และอาจจะเพิ่มสถานที่เก็บข้อมูลให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบว่า ประชากรในเขตอำเภอเมืองและอำเภอรอบนอกมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการขอสินเชื่อเหมือนกันหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
- 3) การศึกษารั้งต่อไปควรรศึกษปัจจัยด้านอื่น ๆ ด้วยเช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ฤดูกาลต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และที่สำคัญควรมีการศึกษาถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการลิสซิ่งในท้องถิ่นกับบริษัทลิสซิ่งข้ามชาติ ที่มีเงินทุนจากต่างประเทศ ทำให้มีต้นทุนในการบริหารจัดการที่ต่ำ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าได้มากกว่า ทำให้ในอนาคตจะเป็นบริษัทคู่แข่งที่สำคัญของลิสซิ่งในท้องถิ่น เพื่อบริษัทลิสซิ่งในท้องถิ่นจะได้ใช้เป็นข้อมูลปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้