

บทที่ 6

สรุป และ ข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัทลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 200 ฉบับนั้นพบว่า บริษัทลิสซิ่งต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินงานกิจการในลักษณะการทำธุรกิจให้เช่าแบบลิสซิ่งและการให้เช่าแบบเช่าซื้อรวมอยู่ด้วยทั้งสิ้น แต่เห็นเด่นชัดเรื่องการค้าเงินให้สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ ซึ่งสินทรัพย์ส่วนใหญ่ได้แก่ ยานพาหนะเช่น รถยนต์มือสอง และ จักรยานยนต์ โดยวัตถุประสงค์ของการเช่าซื้อเพื่อประโยชน์ในการใช้สอย และเพื่อตอบสนองความต้องการเงินด่วน ซึ่งผู้ใช้บริการจะนำสินทรัพย์มาจดจำนอง โดยใช้วิธีการเช่าซื้อ การใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัทลิสซิ่งมีขั้นตอนที่ง่ายกว่าการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน เนื่องมาจากวงเงินที่ลิสซิ่งจะปล่อยสินเชื่อมีปริมาณไม่มากต่อบุคคล โดยส่วนใหญ่จะปล่อยสินเชื่อไม่เกินร้อยละ 60.0 ของสินทรัพย์ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม มีข้อสรุปว่าผู้เช่าส่วนใหญ่ทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทลิสซิ่งทั้งสิ้น ไม่มีข้อมูลผู้เช่าที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำสัญญาแบบลิสซิ่งเลย หมายความว่า การทำสัญญาระหว่างนิติบุคคลทั้งสองฝ่าย ดังนั้นสรุปได้ว่า ธุรกิจลิสซิ่งที่กำลังดำเนินงานกิจการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มักจะทำธุรกรรมเช่าซื้อสินทรัพย์ มากกว่าการปล่อยสินเชื่อทางด้านลิสซิ่ง เพราะปริมาณของลูกค้ำที่มีมากกว่าและกฎข้อบังคับทางกฎหมายก็เข้าใจง่ายกว่า

ผลการรวบรวมข้อมูลจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 เนื้อหาดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกู้ยืมเงิน และ ความพึงพอใจบริษัทลิสซิ่ง และ ข้อเสนอแนะ ซึ่งในแต่ละเนื้อหา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เช่า

จากข้อมูลพบว่า ผู้เช่าโดยทั่วไปที่ดำเนินธุรกรรมกับทางบริษัทลิสซิ่งส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และกลุ่มผู้เช่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปีมากที่สุด และอยู่ในสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ผู้เช่าจะมีบุตรที่ต้องดูแลครอบครัวละ 1-2 คน และในกลุ่มผู้เช่านิยมส่งลูกเล่าเรียนในสถาบันของเอกชน ซึ่งจะทำให้ภาระค่าใช้จ่ายทางด้านการเงินเพิ่มมากขึ้นมากกว่าเมื่อเทียบกับโรงเรียนของรัฐบาล

ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มผู้เช่าส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีมากที่สุด และรองลงมาจะเป็นระดับชั้นมัธยม โดยทั่วไปผู้เช่าจะยึดอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาจะกลุ่มผู้เช่าจะยึดอาชีพพนักงานบริษัทหรือห้างร้าน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของชีวิตการทำงาน จึงจำเป็นต้องหาปัจจัยอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนให้มีปัจจัยพื้นฐานครบครัน นอกจากนี้ ยังสามารถสรุปในด้านรายได้ของกลุ่มผู้เช่าส่วนใหญ่ได้ว่า รายได้ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จะมีรายได้ 10,001-20,000 บาท และรองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท

ด้านข้อมูลของผู้เช่าเกี่ยวกับที่พักอาศัยหรือที่ทำงานของกลุ่มผู้เช่าที่ใช้บริการสินเชื่อของลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่แล้ว ส่วนใหญ่จะพักอาศัยและทำงานในเขต อำเภอเมือง จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมผู้เช่าส่วนใหญ่นิยมที่จะติดต่อใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัทลิสซิ่งที่อยู่ในเขตของที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน

ประเภทของสินทรัพย์ที่จะนำมาใช้ค้ำประกันสินเชื่อ ส่วนใหญ่นิยมนำรถยนต์นั่งส่วนบุคคล เป็นอันดับแรก และรองลงมาคือรถมอเตอร์ไซด์ ระยะเวลาการชำระคืนนั้นผู้เช่านิยมเลือกทำสัญญากับบริษัทลิสซิ่ง เป็นระยะเวลา 36 งวด มากที่สุด และ 12 งวดเป็นอันดับที่รองลงมา จะแสดงให้เห็นว่า การติดต่อขอรับบริการสินเชื่อจากบริษัทลิสซิ่ง วัตถุประสงค์ที่สำคัญคือผู้เช่าต้องการเงินหมุนเวียนระยะสั้นเท่านั้น

ด้านลักษณะการติดต่อขอใช้บริการของลูกค้าพบว่า สื่อที่ทำให้ผู้ที่กำลังจะเลือกตัดสินใจเป็นผู้เช่านั้น ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากสื่อทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนฝูงมากที่สุด โดยผู้เช่าจะได้ข้อเสนอแนะ ความนิยมชื่นชอบตามความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน โดยจะมีอิทธิพลต่อความคิดการตัดสินใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ส่วนทางด้านสื่ออื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิดคือ สื่อทางด้านการโฆษณาทางคลื่นวิทยุ และ ใปปลิว

6.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการกู้ยืมเงิน

จากข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้เช่าส่วนใหญ่จะนิยมใช้บริการสินเชื่อซึ่งที่ตนเองใช้บริการอยู่ เพราะเกิดจากความคุ้นเคยในการเดินทางไปทำธุรกรรม และทราบแนวทางในการปฏิบัติ นอกจากนี้ผู้วิจัยสามารถจำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อได้อีก โดยจะกล่าวถึงปัจจัยที่มีคะแนนความคิดเห็นสูงสุด 5 อันดับแรก ดังนี้

- (1) การอนุมัติเงินให้กู้ยืมด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำ
- (2) การอนุมัติเงินรวดเร็วทันใจ
- (3) ความมั่นคงของบริษัทสินเชื่อ
- (4) การให้บริการสะดวกรวดเร็ว
- (5) การอนุมัติวงเงินกู้

6.1.3 ความพึงพอใจบริษัทสินเชื่อ และ ข้อเสนอแนะ

ผู้เช่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการบริการของสินเชื่อซึ่งที่ตนเองทำธุรกรรมอยู่แล้ว เพราะแต่ละบริษัทจะเน้นการบริการให้เป็นที่ประทับใจ ส่วนข้อเสนอแนะของผู้เช่าต้องการให้บริษัทสินเชื่อหากกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในทางเลือกอื่นที่ตนจะได้รับบริการ เช่น การบริการรวดเร็วทันใจ การปรับปรุงขบวนการดำเนินงานของบริษัทสินเชื่อให้รวดเร็วและเข้าใจง่าย การปรับอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำ และ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของบริษัทลิสซึ่งส่วนใหญ่นิยมที่จะใช้บริการจากบริษัทลิส ซึ่งที่คิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ การอนุมัติรวดเร็วทันใจ และอื่นๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้น่าจะเป็นส่วนที่ผู้ประกอบการกิจการลิสซึ่งควรตระหนักถึงวิธีการจัดการในองค์กรให้ได้ประสิทธิผลและการหาแหล่งเงินทุนที่มีดอกเบี้ยต่ำ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ในการศึกษาด้านการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการลิสซึ่งส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงของวัยทำงาน ที่ต้องมีภาระอื่นๆ มากมาย และประกอบอาชีพเกษตรกร การประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มลูกค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อที่จะได้ส่วนแบ่งของตลาดให้มากจะต้องเข้าใจถึงวิถีชีวิต และความชื่นชอบของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้บริษัทลิสซึ่งประสบผลสำเร็จโดยไม่ต้องสูญเสียกับการโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง

สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การพัฒนาตลาดภายใน ต้องสร้างความแตกต่างระหว่างคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ แนวทางในการให้บริการพื้นฐาน การบริการเสริม และต้องรักษาระดับการบริการที่ดีอยู่แล้วไว้ด้วย โดยผู้ประกอบการจะต้องหาแนวทางรักษาระดับของคุณภาพงานและพร้อมที่จะพัฒนางานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นด้วย สิ่งที่คุณลูกค้าต้องการที่จะได้รับจากการบริการคือ การทำงานที่เป็นระบบระเบียบได้มาตรฐาน ไม่มีปัญหาในขั้นตอนติดต่อประสานงานหรือ ถ้าเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถแก้ไขโดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อย การพัฒนาคุณภาพในการบริการ ได้แก่การตอบสนองลูกค้าทางด้านการบริการสินเชื่อที่รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย ให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของธุรกรรมให้มากที่สุด และ พร้อมที่จะให้คำปรึกษาอยู่ตลอดเวลาโดยผู้ชำนาญ โดยเน้นที่จะสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและกล่าวถึงอยู่เสมอ

การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบริการ องค์กรจะต้องคำนึงถึง การพัฒนาพนักงานให้ชำนาญมากขึ้น ทำงานมากขึ้น การเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพงานบางส่วน มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีด้านการบริการอยู่เสมอ ออกแบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จูงใจให้ลูกค้าใช้แรงงานตนเองแทนแรงงานบริษัท เช่นการเขียนแบบฟอร์ม การชำระเงินตามสถานที่กำหนดให้ เป็นต้น

ในอีกด้านหนึ่งคือการพัฒนาตลาดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้เช่าและผู้เช่าเอง การพัฒนาด้านนี้น่าจะเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรธุรกิจ ลดหย่อนภาระทางด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ได้อย่างดี เพราะจากข้อมูลที่ได้สรุปมา พบว่า การที่ผู้เช่าได้ตัดสินใจใช้บริการ สิ้นเชื่อจากบริษัทใดบริษัทหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากบุคคลรอบๆ ตัว เช่น เพื่อน และญาติ ดังนั้นเมื่อบริษัทใดซึ่งได้พัฒนากลยุทธ์ภายในองค์กรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้เช่าแล้ว ทำให้เกิดการประทับใจสำหรับผู้เช่าเดิมและจะส่งผลให้ผู้เช่าเดิมพูดต่อกันจนกลายเป็นค่านิยม