

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 วัตถุประสงค์คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ และวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจในการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ จากผู้เช่าซื้อจำนวน 200 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการศึกษา ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่จำนวน 200 รายพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด เป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชนมากที่สุด และมีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน

ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อที่ 400,000-499,999 บาท มีระยะเวลาผ่อนชำระค่างวดที่จำนวน 61-72 งวด มีอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคารที่ร้อยละ 3.00-3.99 ต่อปี มีขนาดเครื่องยนต์ของรถยนต์ที่ทำการเช่าซื้อที่ 1,500-2,000 ซีซี มีวงเงินผ่อนชำระต่องวดเมื่อเทียบกับรายได้ที่ 16-20 % มีวิธีการจ่ายชำระค่างวดรถยนต์ที่สะดวกคือ ธนาคารอื่น ๆ ทั่วไป มีลักษณะการซื้อรถยนต์ใหม่ที่ใช้ในปัจจุบันเป็นแบบการซื้อมาโดยการเปลี่ยนรถยนต์มากที่สุด มีบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจเช่าซื้อรถยนต์คือตัวเอง และมีสาเหตุที่เลือกเช่าซื้อรถยนต์ใหม่คือโอกาสที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาน้อยกว่ารถยนต์มือสอง

5.1.1 สรุปพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

1) สรุปพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีเพศแตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมในการเช่าซื้อเหมือนกัน กล่าวคือมีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ 400,000-499,999 บาทและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดที่ 16-20 % เหมือนกัน (ดังแสดงในตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 สรุปพฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีเพศแตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่	เพศ	
	ชาย	หญิง
วงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ (บาท)	400,000-499,999	400,000-499,999
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด (%)	16-20 %	16-20 %

ที่มา : จากการศึกษา

2) สรุปพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีอาชีพ เกษตรกรและอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน, นักศึกษามีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อที่ 200,000-299,999 บาท ซึ่งจะน้อยกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน/เอกชน, ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัวซึ่งจะได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ 400,000-499,999 บาท ส่วนจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด สำหรับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร, พนักงานบริษัทจะมีวงเงินผ่อนชำระที่ 21-25 % และอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว จะมีวงเงินผ่อนชำระที่ 16-20 % (ดังแสดงในตารางที่ 5.2)

ตารางที่ 5.2 สรุปพฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่	อาชีพ				
	เกษตรกร	พจน.บริษัท	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
วงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ (บาท)	200,000-299,999	400,000-499,999	400,000-499,999	400,000-499,999	200,000-299,999
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด (%)	21-25%	21-25 %	16-20 %	16-20 %	10-15 %

ที่มา : จากการศึกษา

3) สรุปพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีรายได้แตกต่างกัน

กลุ่มผู้ให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท จะมีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อที่ 200,000-399,999 บาท ซึ่งจะน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทขึ้นไป จะมีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อที่ 400,000-599,999 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท จะมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดที่ 25 % ขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีรายได้ 20,001-50,001 บาทขึ้นไปจะมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดที่ 16-20 % ซึ่งจะมีลักษณะเหมือนกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีรายได้มากกว่าจะมีวงเงินผ่อนชำระต่องวดน้อยกว่า (ดังแสดงในตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 สรุปพฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ที่มีรายได้แตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)						
	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	40,001-50,000	มากกว่า 50,001
วงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ (บาท)	200,000-299,999	200,000-299,999	300,000-399,999	400,000-499,999	400,000-499,999	400,000-499,999	500,000-599,999
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด (%)	25% ขึ้นไป	25% ขึ้นไป	16-25 %	16-20 %	16-20 %	16-20 %	16-20 %

ที่มา : จากการศึกษา

5.1.2 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่มากที่สุด 2 ลำดับแรก

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ส่วนมาก 2 ลำดับแรกมีปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่มากที่สุด 2 ลำดับแรกของผู้ใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเช่าซื้อ		สาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพล
ด้านผลิตภัณฑ์	ลำดับที่ 1	การอนุมัติวงเงินยอดจัด (เงินกู้)
	ลำดับที่ 2	ไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน
ด้านระดับราคา	ลำดับที่ 1	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ
	ลำดับที่ 2	ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
ด้านสถานที่	ลำดับที่ 1	ทำเลที่ตั้งธนาคาร ใกล้ที่พักอาศัย
	ลำดับที่ 2	ทำเลที่ตั้งธนาคาร ใกล้ที่ทำงาน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ลำดับที่ 1	มีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง
	ลำดับที่ 2	โฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ
ด้านบุคลากร	ลำดับที่ 1	มีธรรมาภิบาลมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง
	ลำดับที่ 2	ผู้บริหาร/พนักงาน สุภาพ น่าเชื่อถือ
ด้านกระบวนการ	ลำดับที่ 1	การอนุมัติง่าย รวดเร็วทันใจ
	ลำดับที่ 2	ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริการไม่ยุ่งยาก

ที่มา : การศึกษา

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ จะแตกต่างกันตามอาชีพ รายได้ เป็นส่วนใหญ่เพราะการพิจารณาสินเชื่อพื้นฐานจะพิจารณาจากอาชีพ และรายได้เป็นหลัก ถ้าลูกค้ามีอาชีพมั่นคง แน่นนอน ก็จะทำให้มีวงเงินการอนุมัติที่มากกว่าผู้ที่มีอาชีพไม่ค่อยชัดเจน มั่นคง ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ ปัจจัยทางด้านราคาจะถูกพิจารณาเป็นอันดับแรก ดังนั้น ในการให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ก็จะให้ความสำคัญไปที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งโดยปกติอัตราดอกเบี้ยจะไม่มีแตกต่างกันมากเท่าใดนัก หรือถ้าอัตราดอกเบี้ยที่จะนำเสนอเป็นอัตราดอกเบี้ย เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าปกติ อาจจะเน้นไปที่กลุ่มอาชีพของราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งจะมีอาชีพ และรายได้ชัดเจน มั่นคง แน่นนอน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง เป็นต้น ส่วนด้านกระบวนการ อาจจะมีการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากจนเกินไป จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่มากที่สุด คือ กลุ่มลูกค้าที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน ดังนั้น อาจจะมีการเน้นความสนใจไปที่กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ให้มากขึ้น เนื่องจากจะเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นเครื่องชี้ให้เห็นปัจจัยที่สำคัญ ตลอดจนรายละเอียดปลีกย่อยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ในปัจจุบัน ควรวิเคราะห์อดีตเปรียบเทียบกับปัจจุบันว่าแตกต่างกันอย่างไร ข้อมูลในอดีตสามารถนำมาวิเคราะห์ในปัจจุบันได้หรือไม่ กระแสนิยมเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และควรขยายกระจายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้นให้ครอบคลุมทุกสาขาอาชีพ เพื่อจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงว่ามีอิทธิพลต่อการใช้บริการเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ของผู้บริโภคว่าเป็นอย่างไร