

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.3 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือมีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 32.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ มีระดับ การศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19.7 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.7

สรุปได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน ซึ่งเป็นวัยที่ต้องการความมั่นคง และวางรากฐานในการดำเนินชีวิต จึงจำเป็นต้องแสวงหาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตให้มีปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ รายได้หรือเงินเดือนที่ ได้รับถือว่าเพียงพอสำหรับการใช้จ่าย ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

5.1.2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มาก่อน จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 เป็นผู้เคยใช้บริการจาก บมจ.ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) รองลงมาคือ บมจ.ธนาคารทีเอสโก้ และบจก.จีอี แคปปิตอลอโต้ลีส์ ใช้รถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า รองลงมาคือ ยี่ห้อฮอนด้า การหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่างๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ มีการหาข้อมูลบ้าง รองลงมาคือ มีการหาข้อมูลโดยละเอียด สื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ พนักงานบริษัท รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบริษัท เหตุผลส่วนใหญ่ในการตัดสินใจเลือก ใช้บริการมาจากความน่าเชื่อถือของธนาคาร รองลงมาคือ จำยัดตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ มีวงเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อคือ ระหว่าง 400,001 – 600,000 บาท รองลงมาคือ วงเงิน 600,001 – 800,000 บาท มีระยะเวลางวดการชำระเงินที่ต้องชำระคือ 72 งวดมากที่สุดรองลงมาคือ 84 งวด สามารถแสดงให้เห็นว่า การติดต่อใช้บริการเช่าซื้อนั้น วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ ต้องการผ่อนชำระ

ระยะยาว เนื่องมาจากความต้องการปัจจัยพื้นฐานด้านอื่น ๆ และลูกค้าสามารถส่งชำระค่างวดได้ตามเงื่อนไขของธนาคาร มีความพึงพอใจในการให้บริการตรงกับที่คาดหวัง รองลงมาคือ มีความพึงพอใจมากในการให้บริการสูงกว่าที่คาดหวัง และมีการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการอีกด้วย

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้ออันดับของลูกค้านำแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยด้านสภาพภาพของธนาคาร พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า ความมั่นคงของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.74 เนื่องจากลูกค้าอาจเห็นว่าการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความมั่นคงทำให้มีอิทธิพลต่อจิตใจของลูกค้าในการตัดสินใจเป็นอย่างมาก และเห็นว่าธนาคารมีการพัฒนาองค์กร การช่วยเหลือสังคม และการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2) ปัจจัยด้านการให้บริการ พบว่า การให้บริการสะดวกรวดเร็วมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการมากมาย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.02 ลูกค้าต้องการการบริการที่รวดเร็วและสามารถให้บริการรับชำระเงินค่างวดต่างสาขาได้ โดยการเชื่อมต่อระบบออนไลน์ ให้ทุกสาขาสามารถรับชำระเงินต่างสาขาได้ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับชำระเงินจากลูกค้า

3) ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง พบว่า สถานที่จอดรถสะดวก, เพียงพอ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งใกล้ที่พัก, ที่ทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ย 3.93 ถ้าหากสถานที่จอดรถมีเพียงพอ ทำให้ลูกค้าสะดวกและง่ายในการเดินทางเข้ามาติดต่อในการทำธุรกรรม

4) ปัจจัยด้านการอนุมัติสินเชื่อ พบว่า อัตราดอกเบี้ยต่ำมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล มีระดับค่าเฉลี่ย 4.09 ลูกค้าต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยลง เพื่อเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้สูงขึ้น และปรับกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

5) ปัจจัยด้านการตลาด พบว่า การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ การติดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน มีระดับค่าเฉลี่ย 3.51 เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ทำให้ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า

6) ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีระดับค่าเฉลี่ย 4.08 ลูกค้ำให้ความสำคัญมากกับพนักงานที่มีความรู้สามารถแนะนำและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้ำเป็นอย่างดี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยมีค่า χ^2 ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ (hire-purchase) จากเอกสารประกอบการสัมมนาของบริษัท ธนชาติ กรุ๊ป ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ลักษณะของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ซึ่งจะมีการพิจารณาเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการในการประกอบการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย ซึ่งได้แยกปัญหาออกเป็น 7 ด้านดังนี้

1) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไปมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือ วงเงินให้กู้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีระดับค่าเฉลี่ย 2.49 ลูกค้ำเสนอแนะว่าควรลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็นลงบ้าง และควรมีการเพิ่มวงเงินให้กู้สูงขึ้นอีกประมาณร้อยละ 10 – 15

2) ปัญหาด้านราคา พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาเงินค่างวดผ่อนชำระสูงมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.73 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง มีระดับค่าเฉลี่ย 2.47 มีลูกค้ำเสนอแนะว่าต้องการให้ลดอัตราดอกเบี้ยลง พร้อมกับขยายระยะเวลาการผ่อนชำระให้มากขึ้นเพื่อลดจำนวนค่างวดลง โดยการลดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้ำเก่า และปรับกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว มีการกระจายอำนาจให้กับสาขามากขึ้น

3) ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาจำนวนของสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.56 รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร

ไม่สะดวกต่อการติดต่อ มีระดับค่าเฉลี่ย 2.31 ลูกค้านี้เห็นว่าควรมีการขยายสาขาที่เปิดให้บริการมากกว่านี้ สถานที่อาจคับแคบทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการเดินทางเข้ามาติดต่อ ควรจัดให้มีที่จอดรถด้านหน้าสาขาต่าง ๆ ให้มากขึ้นหรือการย้ายทำเลที่ตั้งใหม่ให้ลูกค้าสะดวกยิ่งขึ้น และมีการติดตั้งรับชำระและเช็คยอดคงเหลือผ่านตู้ ATM ของธนาคาร ได้อีกช่องทางหนึ่ง

4) ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาการโฆษณาและประชาสัมพันธ์น้อยมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.77 รองลงมาคือ พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ มีระดับค่าเฉลี่ย 2.61 ลูกค้าเห็นว่าธนาคารยังขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และสื่อที่ใช้มีประสิทธิภาพน้อย ทำให้ไม่เข้าใจในรายละเอียดของการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ซึ่งแก้ไขโดยการเพิ่มช่องทางการตลาดหรือการส่งเสริมทางการตลาดให้มากขึ้นเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

5) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาพนักงานไม่มีทักษะและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.49 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ย 2.35 ลูกค้าได้ให้ความเห็นว่าควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในเรื่องความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และอบรมในเรื่องการต้อนรับและการบริการ โดยตั้งหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ และการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของการให้บริการ

6) ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.30 รองลงมาคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในธนาคาร เช่น เครื่องบริการน้ำดื่ม แก้วน้ำแข็ง มีระดับค่าเฉลี่ย 2.10 ลูกค้าเสนอแนะว่าควรจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้ลูกค้ามากกว่านี้

7) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาระเบียบ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยากมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 2.73 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนาน มีระดับค่าเฉลี่ย 2.59 ลูกค้ามีข้อเสนอแนะว่าควรปรับกระบวนการทำงานและระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็ว และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ เพื่อลดปัญหาการอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยาก

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเนื่องจากสถานภาพความมั่นคงของบริษัท

การให้บริการสะดวกรวดเร็ว สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ อัตราดอกเบี้ยต่ำ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีลูกค้าบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะ อาทิเช่น ปริมาณเอกสารที่ใช้ประกอบการขอกู้มากเกินไป เงินค่างวดผ่อนชำระสูง จำนวนสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์น้อย ระเบียบขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นส่วนที่ผู้ประกอบการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ควรตระหนักถึงและหาทางปรับปรุงแก้ไข เช่น

- 1) ควรมีการพิจารณาปรับปรุงด้านการส่งเสริมการตลาด และพิจารณาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อประเภทใหม่ ๆ ต่อลูกค้ามากขึ้น
- 2) ควรมีการแก้ไขปัญหาด้านเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น
- 3) ในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ทางบริษัทควรอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้ตรงกับความ ต้องการของลูกค้า
- 4) ในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เช่น ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ทางบริษัทควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสม
- 5) ควรมีการอบรมให้พนักงานมีความพร้อมในการบริการลูกค้า
- 6) การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรพิจารณาจัดทำอย่างรอบคอบและได้ผล
- 7) ปรับปรุงระเบียบ ขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการทำสัญญาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
- 8) ทางบริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนในข้อมูลมากกว่านี้ รวมทั้งควรมีพนักงานออกไปให้คำแนะนำในการใช้บริการของทางบริษัท
- 9) ทางบริษัทควรปรับปรุงในเรื่องสถานที่ในการทำงาน โดยจัดให้มีที่นั่งที่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มารอใช้บริการ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก
- 10) ควรหาแนวทางในการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ เช่น จัดโปรแกรมการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและตรงตามความต้องการของลูกค้า

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

- 1) การศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายครอบคลุมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 2) ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริหารและการจัดการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป
- 3) การศึกษารั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วยเช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ฤดูกาลต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยเช่นกัน
- 4) ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์สวอต (swot analysis) ของธุรกิจเพื่อศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 5) ควรมีการศึกษาการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขันของสินเชื่อบัตรเครดิตของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) กับคู่แข่งอื่น โดยใช้ revealed comparative advantage (RCA) เพื่อจะได้ทราบดัชนีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นทางธุรกิจแต่ละราย