

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคฯ ตลอดจนศึกษาปัญหา และอุปสรรค ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพและการให้บริการ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) จำนวน 500 ราย สำหรับการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการจัดเก็บโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เนื่องจากในช่วงแรกนี้ บริษัทฯ มีนโยบายเน้นลูกค้ากลุ่มผ่านเงินเดือนกับธนาคารเป็นเป้าหมายหลัก แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าฯ โดยใช้แบบจำลองโลจิต (Logit Model) โดยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยใช้ Marginal effects โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Limdep V.8 ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเช่าซื้อ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเช่าซื้อฯ ที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำนวน 270 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 53.33 โดยอายุลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 38.89 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.11 และอยู่ในสถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 53.33 รองลงมา มีสถานภาพ โสด ร้อยละ 32.22 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.93 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ด้านอาชีพส่วนใหญ่จึงมีอาชีพรับราชการ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.52 มีระดับรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44.07 โดยมีรายได้คงเหลือต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนใหญ่สภาพที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 53.33 โดยมีบุคคลที่อยู่อาศัยด้วย จำนวน 0-2 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04 ซึ่งไม่มีภาระเลี้ยงดูบุตร คิดเป็นร้อยละ 48.89 และมีภาระเลี้ยงดูบุตรจำนวน

1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 ภาระหนี้สินส่วนใหญ่มาจากเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ เงินกู้รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 32.59 หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเช่าซื้อส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน ซึ่งเป็นช่วงของการวางรากฐานของการดำเนินชีวิตในวัยที่ต้องการสร้างความมั่นคง จึงจำเป็นต้องหาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้มีปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต

ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการเช่าซื้อฯ ซึ่งมีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย เช่นกัน จำนวน 230 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 66.96 โดยอายุลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 34.35 และอยู่ในสถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 49.57 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.17 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ด้านอาชีพส่วนใหญ่จึงมีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 65.65 มีระดับรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 49.13 โดยมีรายได้คงเหลือต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.57 ส่วนใหญ่สภาพที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 45.22 โดยมีบุคคลที่อยู่อาศัยด้วย จำนวน 3 – 4 คน คิดเป็นร้อยละ 48.69 ซึ่งมีภาระเลี้ยงดูบุตร จำนวน 1 – 3 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 มีภาระหนี้สินส่วนใหญ่มาจากเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 34.78 หากพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการเช่าซื้อส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเริ่มต้นทำงาน แต่มีภาระค่าใช้จ่าย เป็นไปได้ว่าต้องการเก็บออมเพื่อเป็นการวางรากฐานสำหรับอนาคต

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการเช่าซื้อสินค้า

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการเช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งปัจจุบันใช้บริการอยู่กับ บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.59 และกลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในบริการเช่าซื้อสินค้าฯ คิดเป็นร้อยละ 73 ส่วนการรับสินค้า ควรรับสินค้าจากตัวแทนจำหน่ายที่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ มีพนักงานมาส่งสินค้าเอง คิดเป็นร้อยละ 30.4 ซึ่งคิดว่าสินค้าที่เข้าร่วมโครงการมีคุณภาพได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 89.4 และมีความพอใจในค่าธรรมเนียมในการจ่ายชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 53.6

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเช่าซื้อสินค้าฯ จำนวน 270 ราย รับทราบข้อมูลข่าวสารบริการเช่าซื้อสินค้าฯ จากพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.78 รองลงมาคือ จากสื่อโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 30.74 และทราบหรือเข้าใจวิธีการเช่าซื้อ คิดเป็นร้อยละ 67.78 และคิดว่าการเช่าซื้อมีความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 63.70 ประเภทสินค้าที่ลูกค้าเช่าซื้อ

มากที่สุดคือ รถมอเตอร์ไซค์ คิดเป็นร้อยละ 31.48 รองลงมาคือ เครื่องใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 27.41 จากการพิจารณาข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในการบริการเช่าซื้อและคิดว่าการเช่าซื้อมีความจำเป็น เพราะฉะนั้น พนักงานธนาคารจะมีบทบาทสำหรับการให้บริการ คำแนะนำหรือสามารถชักชวนให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการเช่าซื้อสินค้าฯ จำนวน 230 ราย ส่วนใหญ่ยังไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารบริการเช่าซื้อสินค้าฯ คิดเป็นร้อยละ 66.53 และไม่ทราบหรือไม่เข้าใจวิธีการเช่าซื้อสินค้าฯ คิดเป็นร้อยละ 54.78 และคิดว่าการเช่าซื้อยังไม่มีความจำเป็น คิดเป็นร้อยละ 57.39 จากการพิจารณาข้อมูล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสนใจในการบริการเช่าซื้อ แต่อาจจะยังไม่เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารการเช่าซื้อ และคิดว่าการเช่าซื้อยังไม่มีความจำเป็น อาจเนื่องมาจากลูกค้ายังไม่เข้าใจวิธีการเช่าซื้อ หรือไม่ชอบซื้อสินค้าแบบการผ่อน

5.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค

จากการสำรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อมากที่สุดคือ การแจกเอกสารแผ่นพับรายการสินค้า คิดเป็นร้อยละ 55.40 เนื่องมาจากลูกค้าได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อสินค้า ซึ่งสื่อมาจากเอกสารแผ่นพับที่แสดงรูปภาพรายละเอียดของสินค้าอย่างชัดเจน และปัจจัยที่มีผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้รองลงมา คือ การเช่าซื้อโดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ไม่ต้องมีเงินดาวน์ พนักงานธนาคารมีบทบาทด้านบริการที่ดี สามารถหักค่างวดผ่อนชำระอัตโนมัติผ่านบัญชีออมทรัพย์ อัตราดอกเบี้ย ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อและทราบผลรวดเร็ว ราคาสินค้า ความสะดวกในการชำระค่างวดผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงไทยทุกสาขา สินค้าหลายหลายประเภท การลงสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ อายุสัญญา มีระยะยาว การส่งเสริมการขายโดยการจัดโปรโมชั่นพิเศษในแต่ละเดือนที่ไม่ซ้ำกัน มีจุดที่ให้บริการครอบคลุมและทั่วถึง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดมุมแนะนำสินค้าผ่านธนาคารกรุงไทยทุกสาขา คิดเป็นร้อยละ 24.60

5.1.4 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าฯ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยแบบจำลองโลจิท (Logit model) ใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของปัจจัยที่มีผล

ต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

จากการวิเคราะห์ Logit พบว่าค่า Log Likelihood function เท่ากับ -108.8827 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -344.9719 ค่า Chi-squared เท่ากับ 472.1784 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.68437 ค่าความถูกต้องของการทำนายเท่ากับ 91.80% และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ระดับความเชื่อมั่น 90- 99% โดยเรียงลำดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อสินค้า ดังนี้คือ (1) ขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อและทราบผลรวดเร็ว (2) พนักงานธนาคารมีบทบาทด้านบริการที่ดี (3) การแจกเอกสารแผ่นพับ (4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคาร (5) ประเภทสินค้าหลากหลาย (6) ปัจจุบันได้ใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอยู่กับบริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (7) การเช่าซื้อโดยไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน (8) เคยใช้บริการเช่าซื้อมาก่อน (9) การเช่าซื้อสินค้าสามารถหักค่าวงผ่อนชำระอัตโนมัติผ่านบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทยทุกสาขา (10) ราคาสินค้า (11) อัตราดอกเบี้ย (12) เพศของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.5 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ของลูกค้า ที่มาใช้บริการเช่าซื้อสินค้า กับบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง จำกัด ผ่านธนาคารกรุงไทย พบว่า ปัญหาในเรื่องขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อยุ่งยากและทราบผลช้า ปัญหาของเกณฑ์การพิจารณาเข้มงวด เอกสารประกอบการพิจารณา มากเกินไป ไม่มีสินค้าที่ต้องการ ปัญหาของการไม่มีบริการหลังการขาย ปัญหาจากการรับสินค้าล่าช้า สินค้าที่ต้องการหมด และสินค้าไม่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือเสียหายชำรุด ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในเรื่องของการรับสินค้าบางรายการต้องไปรับเอง ไม่จัดส่งถึงที่อยู่ลูกค้า นั้น เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย จากระดับปัญหาที่สำรวจแสดงให้เห็นถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบีเอสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของธนาคารกรุงไทย และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องหาทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า และชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการเช่าซื้อให้มากยิ่งขึ้น เพื่อยืนยันการเป็นธนาคารแสนสะดวก สามารถไปทำธุรกรรมที่เดียวได้ครบวงจร

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้า ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ผลที่ได้จากการศึกษาจะ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องเพื่อให้ลูกค้ารวมทั้งบริษัทฯเองได้รับ ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางด้านต่าง ๆ เพื่อมุ่ง ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มข้าราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ ที่เข้ามาใช้บริการจากธนาคารกรุงไทย เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่สามารถ อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร และอยู่ในใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

- 1) บริษัทจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้แก่พนักงานธนาคาร ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ เช่น รายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ
- 2) บริษัทต้องมีการรับรองและประกันคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อให้ลูกค้า มั่นใจว่าตนได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน และได้รับบริการหลังการขาย รวมทั้ง ได้รับสินค้ารวดเร็ว
- 3) มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบข้อมูลการเช่าซื้อเมื่อลูกค้ามาติดต่อทำธุรกรรมกับ ธนาคาร
- 4) พัฒนากระบวนการพิจารณาสินเชื่อและการแจ้งผลอนุมัติที่รวดเร็ว

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค ของบริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มี เงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ไม่ได้วิจัยข้อมูลของลูกค้าที่ไม่มีเงินเดือนผ่าน ธนาคารกรุงไทย ในคราวต่อไปควรทำการวิจัยครอบคลุมถึงกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเงินเดือนผ่าน ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจใช้บริการเช่าซื้อ กับ บริษัท เคทีบี ลิสซิ่ง จำกัด