

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะคิดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยได้กำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 5 ธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หรือ คุณสมบัติของผู้ที่ใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ชี้อรไว้เพื่อใช้ส่วนตัว ตนเองมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มากที่สุดและใช้รถยนต์โตโยต้ามากที่สุด

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไข หรือ คุณสมบัติของผู้ที่ใช้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.3 รู้ว่าการเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์ ร้อยละ 76.7 รู้ว่าผู้ซื้อเป็นเพียงผู้ครอบครองรถ ส่วนบริษัทสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ ร้อยละ 75.7 รู้ว่าเล่มทะเบียนรถยนต์อยู่ที่บริษัทสินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบ ร้อยละ 67.0 รู้ว่าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญา ร้อยละ 62.3 รู้ว่าราคาารถหักเงินค่างวดเท่ากับยอดกู้ ร้อยละ 58.3 รู้ว่า

บริษัทสินเชื่อบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน ร้อยละ 56.0
 รู้ว่าผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ ร้อยละ 50.3 รู้ว่าวิธีการ
 คัดล้างรถคือ [(ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี)+ยอดกู้] / จำนวนงวด ร้อยละ 49.3 รู้ว่าผู้เช่าซื้อ
 จะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อัน
 เนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา ร้อยละ 41.7 รู้ว่าหากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของ
 ดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี ร้อยละ 37.7 รู้ว่าหากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา
 MLR.+10 และร้อยละ 25.7 รู้ว่าว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการ
 ที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผลการศึกษา ความคิดเห็นต่อการใช้วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคาร
 พาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วย โดยเรียงลำดับ
 จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้าน
 ราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้วงเงิน
 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมี
 ปัจจัยเรื่อง หลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์ วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับรายการรถยนต์เป็นหลัก ต้องชำระ
 เป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน เมื่อชำระงวดสุดท้ายพร้อมเบี้ยปรับล่าช้าแล้วถือว่าสิ้นสุดสัญญา
 จำนวนเงินค่างานมีผลต่อการพิจารณาอนุมัติ และการต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้

ด้านราคา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้วงเงิน
 สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่องไม่เสีย
 ค่าธรรมเนียมในการกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น

ด้านช่องทางให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้งบการเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่องสาขามีมาก อยู่ในทำเลเดินทางสะดวก การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต และการทำเรื่องกู้สะดวกผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้งบการเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่อง การชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ การคิดป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน และเอกสาร เช่น แผ่นพับ

ด้านพนักงานให้บริการ

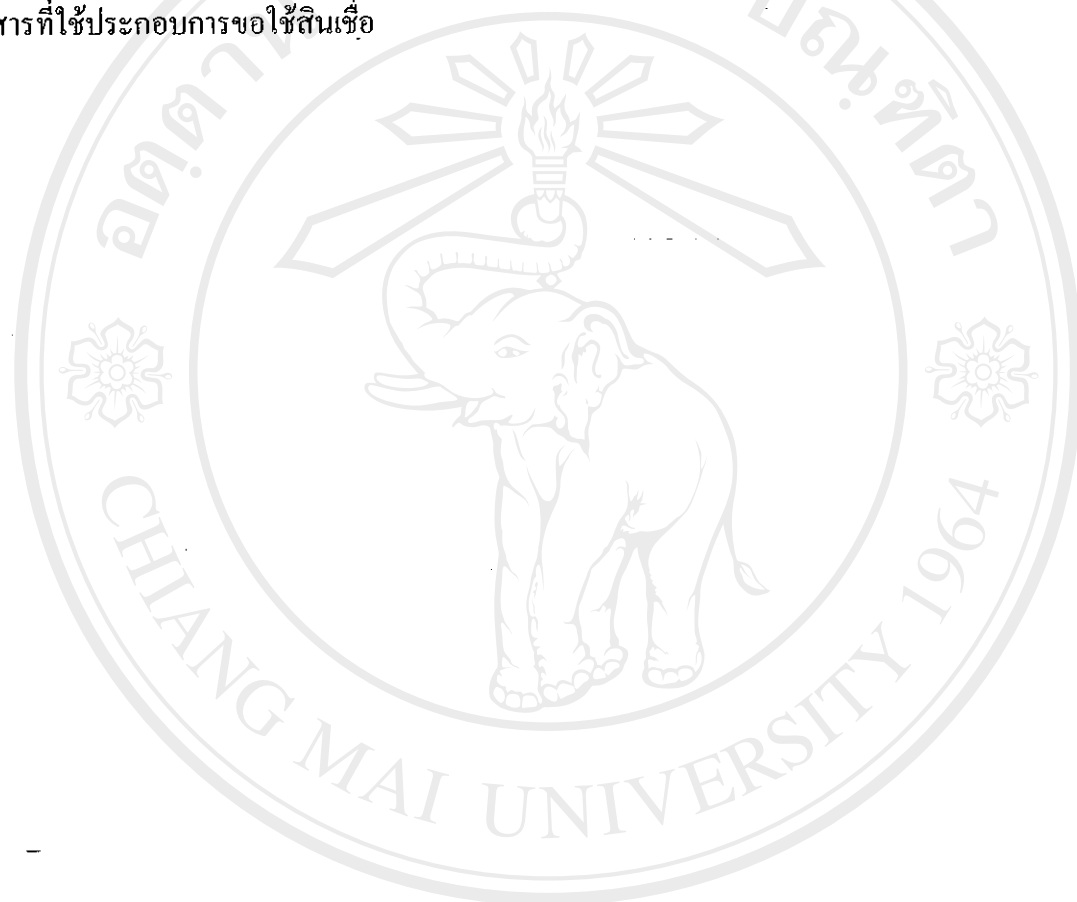
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้งบการเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านพนักงานให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ด้านสินเชื่อ พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ พนักงานมีความสุภาพและอภัยค้ำดี พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการดี พนักงานให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง และจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้งบการเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่องความสะอาดภายในสำนักงาน มีที่จอดรถเพียงพอ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ มีที่นั่งรอเพียงพอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และการจัดบรรยากาศภายในสำนักงาน

ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการใช้วงเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีปัจจัยเรื่องได้รับความสะดวกในการชำระเงิน โดยการหักบัญชีออมทรัพย์/จ่ายเป็นเช็คล่วงหน้า หรือ จ่ายผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการพิจารณาให้สินเชื่อ และเอกสารที่ใช้ประกอบการขอใช้สินเชื่อ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการใช้งบการเงินสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์) ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยจำแนกตาม เพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 66 สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ
เพศ							
ชาย	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม เนียมในการกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวกและ สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความ สุภาพและ อภัยเสียดีและ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน (เห็นด้วย)	ได้รับความ สะดวกใน การชำระเงิน โดยการหัก บัญชีออม ทรัพย์ / จ่าย เป็นเช็ค ล่วงหน้า หรือจ่ายผ่าน เคาน์เตอร์ ธนาคาร (เห็นด้วย)
หญิง	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม เนียมในการกู้ (เห็นด้วย)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	การจัด สถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนเป็น ระเบียบ และมีที่จอดรถ เพียงพอ (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ
 การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ด้าน กระบวนการ
อาชีพ รับ ราชการ/ รัฐวิสาห กิจ	วงเงินกู้ ขึ้นอยู่กับ ราคารถยนต์ เป็นหลัก (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การ ประชาสัมพันธ์ ผ่านทาง ตัวแทน จำหน่าย รถยนต์ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	การจัด สถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนเป็น ระเบียบ (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การทํานิติ กรรมสัญญา (เห็นด้วย)
ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	มีที่จอดรถ เพียงพอ (เห็นด้วย)	ได้รับความ สะดวกใน การชำระเงิน โดยการหัก บัญชีออม ทรัพย์/จ่าย เป็นเช็ค ล่วงหน้า หรือจ่ายผ่าน บัตรเครดิต ธนาคาร (เห็นด้วย)
พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความ สุภาพและ อัธยาศัยดี (เห็นด้วย)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การพิจารณา ให้สินเชื่อ (เห็นด้วย)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จานแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ
 การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อบ้านหรือรถยนต์

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ด้าน กระบวนการ
นักเรียน นักศึกษา	ต้องผ่อน ชำระเป็นราย เดือน ๆ ละ เท่า ๆ กัน (เห็นด้วย)	อัตรา ดอกเบี้ยที่ ได้รับควร ถูกกว่า ดอกเบี้ย ประเภท อื่น (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	การติดต่อ ทาง โทรศัพท์/ อินเตอร์เน็ต และสาขามี มาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมี ความสามารถให้ คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้ (เห็นด้วย)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน และการจัด สถานที่ ภายในเป็น สัดส่วนเป็น ระเบียบ (เห็นด้วย)	เอกสารที่ใช้ ประกอบ การขอใช้ สินเชื่อและ ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)
พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	จำนวนเงิน ค่างานมีผลต่อ การพิจารณา อนุมัติ หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ และ การต้องหาผู้ ที่มาค้ำ ประกัน การกู้ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวกและ สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การคิดป้าย โฆษณาหน้า อาคาร สำนักงาน (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ, พนักงาน มีความสามารถ ให้คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้ และพนักงาน ให้บริการรวดเร็ว และถูกต้อง (เห็นด้วย)	เครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)
รายได้ต่อ เดือน	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวกและ สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	มีที่จอดรถ เพียงพอ (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)
ไม่เกิน 10,000 บาท	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวกและ สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่าง ๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วย)	มีที่จอดรถ เพียงพอ (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ
 การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ด้าน กระบวนการ
10,001- 20,000 บาท	วงเงินกู้ ขึ้นอยู่กับ รายการรถยนต์ เป็นหลัก (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (เห็นด้วย)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่างๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมี ความสามารถให้ คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้ (เห็นด้วย)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน (เห็นด้วย)	ได้รับความ สะดวกใน การชำระเงิน โดยการหัก บัญชีออม ทรัพย์/จ่าย เป็นเช็ค ล่วงหน้า หรือจ่ายผ่าน เคาน์เตอร์ ธนาคาร (เห็นด้วย)
20,001- 30,000 บาท	ต้องผ่อน ชำระเป็นราย เดือน ๆ ละ เท่า ๆ กัน (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (เห็นด้วย)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่างๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การอนุมัติ และแจ้งผล (เห็นด้วย)
30,001- 40,000 บาท	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวก (เห็นด้วย)	การประชาสัมพันธ์ผ่าน ทางตัวแทน จำหน่าย รถยนต์ (เห็นด้วย)	พนักงานมี ความสามารถให้ คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	เครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	ความ รวดเร็วใน การทำนิติ กรรมสัญญา (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ
 การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ด้าน กระบวนการ
40,001 บาท ขึ้นไป	หลักประกัน คือเล่ม ทะเบียน รถยนต์ (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	การติดต่อ ทาง โทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ต และสาขา มีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่างๆ (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	เครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)	ความ รวดเร็วใน การทำนิติ กรรมสัญญา และความ รวดเร็วใน การพิจารณา สินเชื่อ (เห็นด้วย อย่างยิ่ง)
การเคย ใช้บริการ ด้าน สินเชื่อ เช่าซื้อ รถยนต์	ต้องผ่อน ชำระเป็นราย เดือน ๆ ละ เท่า ๆ กัน (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม ในการกู้ (เห็นด้วย)	สาขามีมาก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่างๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมี ความสามารถให้ คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาได้ (เห็นด้วย)	มีที่จอดรถ เพียงพอ (เห็นด้วย)	ความ รวดเร็วใน การทำนิติ กรรมสัญญา (เห็นด้วย)

ตารางที่ 66 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ
 การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ปัจจัย ส่วน บุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้าน ผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทาง ให้บริการ	ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	ด้านพนักงาน ให้บริการ	ด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ด้าน กระบวนการ
ไม่เคย	วงเงินกู้ ขึ้นอยู่กับ รายการรถยนต์ เป็นหลัก (เห็นด้วย)	ไม่เสียค่า ธรรมเนียม การกู้ (เห็นด้วย)	อยู่ในทำเล เดินทาง สะดวก (เห็นด้วย)	การชิงโชคกับ โครงการผ่อน รถหรือการ มอบบัตรสิทธิ พิเศษต่างๆ (เห็นด้วย)	พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ สินเชื่อ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)	ความ สะอาด ภายใน สำนักงาน (เห็นด้วย)	ได้รับความ สะดวกใน การชำระเงิน โดยการหัก บัญชีออม ทรัพย์/จ่าย เป็นเช็ค ล่วงหน้า หรือจ่ายผ่าน เคาน์เตอร์ ธนาคาร (เห็นด้วย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ผ่านธนาคาร พาณิชย์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม การหาข้อมูลบ้างด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับ
 บริษัทผู้ให้สินเชื่อก่อนการให้บริการ ร้อยละ 57.3 จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์หาก
 ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 90.3 เหตุผลที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์คือ
 ความสะดวกในการมาให้บริการ ร้อยละ 67.9 วงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้ 400,001-600,000 บาท
 ร้อยละ 42.1 ระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี ร้อยละ 42.4 ยี่ห้อรถ
 ที่คาดว่าจะซื้อ ฮอนด้า ร้อยละ 33.7 และอาจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ
 รถยนต์กับธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 47.0

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลตามแนวความคิดในเรื่องทัศนคติและองค์ประกอบของทัศนคติ (กูณฑลี เวชสาร และคณะ, 2545 : 108-110) ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมในแง่การตลาด ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์ ว่าการเช่าซื้อรถยนต์ต้องทำประกันภัยรถยนต์ร้อยละ 82.3 ลูกค้านั้นเป็นผู้ครอบครองรถ ส่วนบริษัทสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์เป็นผู้ถือกรรมสิทธิ์ร้อยละ 76.7 เล่มทะเบียนอยู่ที่บริษัทสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์ จะได้รับเมื่อผ่อนชำระครบร้อยละ 75.7 สินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์มีการคิดดอกเบี้ยแบบคงที่ (Flat Rate) ตลอดอายุสัญญาร้อยละ 67.0 ราคารถหักเงินค่างวดเท่ากับยอดกู้ ร้อยละ 62.3 บริษัทสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กันร้อยละ 58.3 ผู้เช่าซื้อต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อร้อยละ 56.0 วิธีการคิดค่างวดคือ [(ยอดกู้*อัตราดอกเบี้ย*จำนวนปี+ยอดกู้)] / จำนวนงวด ร้อยละ 50.3 ผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และอื่น ๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญาร้อยละ 49.3 หากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชีร้อยละ 41.6 และหากผิดนัดชำระต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10 ร้อยละ 37.7 และ รู้ข่าวว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทเกี่ยวกับการที่ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์ ร้อยละ 25.7

2. องค์ประกอบด้านความคิดเห็น

องค์ประกอบด้านความคิดเห็น สามารถวัดได้จากแนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (อตุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542 : 312-314) มีองค์ประกอบ 4 อย่าง (Marketing Mix) หรือ 4P's เท่ากันกับสินค้า และได้ขยายเป็น 7P's เมื่อนำมาใช้กับงานบริการ โดยเป็นการสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อรถยนต์ พบว่ามีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน

พนักงานให้บริการ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งแตกต่างจาก ผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านราคา รองลงมาคือ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ และด้านพนักงานให้บริการ โดยสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือรถยนต์)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ โดยรวมในระดับเห็นด้วย และในปัจจุบันการต้องหาผู้ที่มาค้าประกันการกู้ยู่ในระดับค่อนข้าง เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติ ของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผู้ตอบ แบบสอบถาม มีความรู้สึกในปัจจุบัน การต้องหาผู้ที่มาค้าประกันการกู้ ในระดับเฉย ๆ

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และในปัจจุบัน เรื่องไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้ และอัตรา ดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรือง สุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขา นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในปัจจุบัน อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ควรถูกกว่าดอกเบี้ยประเภทอื่น ในระดับชอบ และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้ ในระดับชอบมาก ที่สุด

ด้านช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านช่องทาง ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และในปัจจุบัน การติดต่อทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต อยู่ ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่า ทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกในด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ ชอบ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้เอกสาร เช่น แผ่นพับ อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ อยู่ในระดับชอบ

ด้านพนักงานให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อย พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี พนักงานมีความสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับชอบ

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยด้านความสะอาดภายในสำนักงาน มีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกด้านการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ อยู่ในระดับชอบ

ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยย่อยเรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของนิพนธ์ รุ่งเรืองสุภรัตน์ (2546) ที่ศึกษาพบว่าทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้จ่ายเงินสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ สาขา

นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล อยู่ในระดับชอบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

จากองค์ประกอบทั้งสองด้านที่กล่าวมาแล้ว จะส่งผลมาแสดงออกทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์หากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ร้อยละ 90.3 และเหตุผลที่จะใช้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการมาใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 67.9 ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ปิยะ ศิริมาตย์ (2538) ซึ่งพบว่าเหตุผลสำคัญในการเลือกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ คือ ใกล้กับห้างร้าน บริษัทของคนมากที่สุด วงเงินสินเชื่อที่คาดว่าจะใช้ 400,001-600,000 บาทมากที่สุดร้อยละ 42.1 และระยะเวลาการเช่าซื้อที่คาดว่าจะใช้ มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มากที่สุดร้อยละ 42.4 และคาดว่าจะซื้อรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้ามากที่สุด ร้อยละ 33.7

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้านักวิชาการพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติเรื่อง การใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ต้องมีการทำประกันภัยรถยนต์มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีรถยนต์จำนวนถึงร้อยละ 9.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข่าวว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทพัฒนาสถาบันการเงินซึ่งเปิดโอกาสให้กับธนาคารพาณิชย์สามารถทำธุรกิจได้ทุกรูปแบบ โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่รู้และไม่แน่ใจว่าหากปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่รู้และไม่แน่ใจว่าผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ ถึงร้อยละ 44.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่รู้และไม่แน่ใจว่าบริษัทสินเชื่อบริษัทมีสิทธิบอกเลิกสัญญา ได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวด ติดๆ กัน ถึงร้อยละ 41.7

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่รู้และไม่แน่ใจว่าหากผิดนัดชำระค่างวดต้องเสีย ค่าปรับในอัตรา MLR.+10 ถึงร้อยละ 62.3

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ไม่รู้และไม่แน่ใจว่าผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อการ ทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์และอื่นๆ อันเนื่องมาจากการบอกเลิกสัญญา ถึงร้อยละ 50.7

2. ด้านความคิดเห็น

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ต่อปัจจัยในเรื่องการต้องหาผู้ที่มาค้าประกันการกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งใน ด้านราคา เรื่องไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้ และด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องการจัดสถานที่ ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์น้อยกว่าอาชีพอื่น และเห็นด้วยอย่างยิ่งกับปัจจัยด้านราคา ในเรื่องการไม่เสียค่าธรรมเนียมในการกู้ เช่นเดียวกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการมีที่นั่งรอเพียงพอน้อยกว่าอาชีพอื่น แต่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับควรถูกกว่า ดอกเบี้ยประเภทอื่น และมีความคิดเห็นต่อด้านช่องทางให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ใน เรื่องการต้องหาผู้ที่มาค้าประกันการกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้านพนักงาน ให้บริการและด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 40,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มีความคิดเห็นเรื่อง การต้องหาผู้มาค้าประกันการกู้ น้อยกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ แต่กลับมีความคิดเห็นเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ

3. ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการหาข้อมูลด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อ โดยละเอียดก่อนใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะใช้วงเงินสินเชื่อระหว่าง 400,001-600,000 บาท และ คาดว่าจะใช้ระยะเวลาเช่าซื้อมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 4 ปี มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม คาดว่าจะซื้อรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้ามากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับธนาคารพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีทัศนคติในองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาเห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ แต่มีบางประเด็นที่ควรทำความเข้าใจกับลูกค้าเพิ่มเติม เช่น หากลูกค้าผิดนัดชำระค่างวดจะต้องเสียค่าปรับในอัตรา MLR.+10 ซึ่งจะเป็นผลดีต่อบริษัทที่ให้สินเชื่อเพราะถ้าลูกค้าทราบว่าเสียค่าปรับสูงจะได้ไม่ค้างชำระค่างวด กรณีหากลูกค้าปิดบัญชีล่วงหน้าจะได้รับส่วนลด 50% ของดอกเบี้ยส่วนที่เหลือตามมูลค่าทางบัญชี กรณีผู้เช่าซื้อจะต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดบกพร่องของรถยนต์ที่เช่าซื้อ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการทวงถาม การติดตาม การยึดรถยนต์ และกรณีบริษัทสินเชื่อรถยนต์มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้หากผู้เช่าซื้อผิดนัดชำระ 3 งวดติด ๆ กัน ซึ่งในส่วนนี้ผู้ศึกษามีความเห็นว่ พนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อทั้งของบริษัทสินเชื่อรถยนต์และธนาคารพาณิชย์ที่จะให้บริการด้านนี้ในอนาคต จะต้องทำความเข้าใจกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มเข้ามาขอสินเชื่อ โดยอาจจะใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านทางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ช่วยอีกทางหนึ่งซึ่งลูกค้าเองก็เห็นด้วยที่จะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าว เป็นต้น

ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะประกาศใช้แผนแม่บทพัฒนาสถาบันการเงินซึ่งเปิดโอกาสให้กับธนาคารพาณิชย์สามารถทำธุรกิจได้ทุกรูปแบบ โดยเฉพาะธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ดังนั้นเป็นโอกาสอันดีที่ธนาคารพาณิชย์จะทำการสื่อสารทางการตลาดให้กับ

ลูกค้าทั่วไปทราบ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ข่าวสารและเป็นแนวทางให้กับลูกค้าในการตัดสินใจใช้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิต นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่ไม่มีรถยนต์มีถึงร้อยละ 9.3 ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้หากธนาคารสามารถจะตลาดได้ก็จะเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

2. ด้านความคิดเห็น

จากการศึกษาเห็นว่า ตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อบัตรเครดิต เป็นสินเชื่อดี ลูกค้ามีความคิดเห็นเห็นด้วยในเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน แต่สิ่งที่ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุดคือหลักประกันคือเล่มทะเบียนรถยนต์ แต่กลับมีความเห็นค่อนข้างเห็นด้วยกับการต้องหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้ จากประเด็นนี้ น่าจะทำให้มองเห็นว่า หากลูกค้าไม่สามารถหาผู้มาค้ำประกันการขอสินเชื่อ ก็ไม่สามารถเชื่อบัตรเครดิตได้ หรือถ้าได้ก็ต้องอยู่ในเงื่อนไขของบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิต เช่น อาจจะทำให้ใช้เงินค่างวดสูง หรือไม่ผู้เชื่อก็ต้องมีอาชีพที่น่าเชื่อถือ อาทิ แพทย์ ทันตแพทย์ เกษกร หรือนักบัญชี เป็นต้น หรืออาจใช้หลักทรัพย์มาค้ำประกันการกู้ เช่น โฉนดที่ดิน หรือเงินฝากประจำ ฯลฯ ซึ่งก็อาจจะทำให้บริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตปล่อยสินเชื่อได้น้อยลง ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ปัจจุบันบริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตได้ใช้เงื่อนไขค่างวดสูงตามมาตรฐานที่แต่ละบริษัทกำหนดก็ไม่จำเป็นต้องใช้ผู้ค้ำประกันได้ ซึ่งก็ได้รับการตอบรับจากลูกค้าที่ไม่ต้องการใช้ผู้ค้ำประกันหรือหาผู้ค้ำประกันไม่ได้ นอกจากนี้ในด้านการการชิงโชคกับโครงการผ่อนรถหรือการมอบบัตรสิทธิพิเศษต่าง ๆ ให้กับลูกค้าก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าและเป็นแรงกระตุ้นใจให้ลูกค้าใช้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นด้วย ผู้ที่มีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นด้านพนักงานให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีรายได้สูงต้องการการบริการที่ดี ต้องการการเอาใจจากพนักงาน และต้องการความสะดวกภายในสำนักงาน เครื่องมือที่ทันสมัย ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิต นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ มีความคิดเห็นเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มากกว่าผู้ที่เคยใช้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่า บริษัทสินเชื่อบัตรเครดิตควรเตรียมพร้อมในเรื่องของความรู้ความชำนาญของพนักงานเป็นสำคัญ

3. ด้านพฤติกรรม

จากการค้นคว้าทำให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อบัตรเครดิตกับธนาคารพาณิชย์หากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการได้ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการมาใช้บริการเป็นอันดับแรก ตามด้วยความน่าเชื่อถือของธนาคารและการมีสาขาที่ครอบคลุมอยู่ทั่วประเทศ ลูกค้ามีการหาข้อมูลโดยละเอียดก่อนใช้บริการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการด้าน

สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ในการนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้าโดยละเอียดเพื่อลูกค้าจะได้มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้สินเชื่อ โดยวงเงินที่คาดว่าจะใช้อยู่ระหว่าง 400,001-600,000 บาท และจะกู้เป็นระยะเวลา 3-4 ปี และยี่ห้อที่ลูกค้าต้องการจะซื้อมากที่สุดคือ ฮอนด้า รองลงมาคือโตโยต้า จากข้อมูลที่ได้ดังกล่าวมีประโยชน์มากสำหรับธนาคารพาณิชย์ในการนำข้อมูลไปทำการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด สำหรับความเห็นของผู้ศึกษาเห็นว่าหากธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ได้ ธนาคารควรใช้ความได้เปรียบในด้านของสาขาที่มีอยู่ครอบคลุมทั่วประเทศ ความสะดวกในการมาใช้บริการ และการมีฐานลูกค้าที่ใหญ่มีข้อมูลเครดิตลูกค้ามากเพียงพอกับการเสนอบริการที่ให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ ข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังมีประโยชน์แก่บริษัทสินเชื่อรถยนต์ปัจจุบันที่ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้ออยู่ ถึงแม้ว่าลูกค้าจะให้ความสนใจที่จะใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แต่สถานการณ์ทางการตลาดในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าธุรกิจเช่าซื้อที่มีการแข่งขันสูงและรุนแรง มีบริษัทสินเชื่อรถยนต์อยู่ในตลาดกว่าสิบบริษัท ทั้งยังมีความแข็งแกร่งในด้านของประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และฐานลูกค้าที่ใหญ่พอสมควร ดังนั้นบริษัทสินเชื่อรถยนต์ควรเตรียมพร้อมในการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์ความเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ ดังที่ทราบแล้วว่าธนาคารพาณิชย์มีความได้เปรียบในด้านต้นทุนเนื่องจากธนาคารพาณิชย์สามารถระดมเงินฝากในปริมาณมากและอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทสินเชื่อรถยนต์ทั่วไป ดังนั้นบริษัทสินเชื่อเช่าซื้อควรวางแผนการจัดหาเงินทุนในแนวทางที่ต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด

กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง บริษัทสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ควรออกแบบการบริการหรือผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้มีความน่าสนใจและแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ เช่น ให้ลูกค้าที่ขอเช่าซื้อไปแล้วเปลี่ยนระยะเวลาผ่อนให้สั้นหรือยาวขึ้นได้ เพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

กลยุทธ์เจาะกลุ่มเฉพาะ แนวทางนี้บริษัทสินเชื่อต้องมีระบบสารสนเทศในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าเก่าที่เป็นระบบ โดยเฉพาะการทำ CRM หรือการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อรักษฐานลูกค้าเก่าและเสาะหาลูกค้าเป้าหมายใหม่อย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในส่วนการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ยังไม่ชัดเจน เนื่องจากคำตอบส่วนใหญ่จะเป็นไปในด้านบวก คือคำตอบไม่แน่ใจมีความหมายใกล้เคียงกับตอบว่าไม่รู้ จึงเป็นการยากในการวัดความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แท้จริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved