

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริโภคของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 300 ราย โดยมีข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดในการศึกษา ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริโภคของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 300 คนสามารถสรุปได้ว่า เพศ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อายุ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถานภาพสมรส ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสสมรส จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระดับการศึกษา ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อาชีพ ผู้บริโภคส่วนใหญ่อาชีพเจ้าของกิจการและพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์จากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 300 คนสามารถสรุปได้ว่า วงเงินที่ยื่นกู้ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีวงเงินที่ยื่นกู้ 300,001-400,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระดับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ 4.6-5.0 (%/ปี) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดระยะเวลาผ่อนชำระ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระยะเวลาผ่อนชำระ 60 เดือน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วงเงินผ่อนชำระต่องวด ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีวงเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ค่าธรรมเนียมในการยื่นขอกู้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการยื่นขอกู้ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การใช้หลักประกันในการกู้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้หลักประกันในการกู้ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 94.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วิธีในการชำระเงินคืน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ชำระเงินคืนผ่านทางธนาคารธนชาติและผ่านทางร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การผิदनชำระหนี้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยผิदनชำระหนี้ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลโดยทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างกับวงเงินที่ยื่นกู้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์โดยวิธีไค-สแควร์ ( $\chi^2$  - test) ระหว่างข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อรถยนต์ของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 300 ราย กับวงเงินที่ยื่นกู้ได้ว่า สรุปว่า ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวงเงินที่ยื่นกู้ ทั้งหมดรวม 10 ปัจจัยประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ระดับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ วงเงินผ่อนต่องวด ค่าธรรมเนียมในการกู้ และวิธีในการชำระเงินคืน และผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการ

สินเชื่อบริการของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามวงเงินที่ยื่นกู้ ทั้งหมดรวม 3 ปัจจัย ประกอบด้วย อาชีพ การใช้หลักประกันในการกู้ และการผิคนัดชำระหนี้

#### 5.1.4 สรุปผลปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการจากผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริการของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 300 ราย ในปัจจัยการตลาด 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ โดยสถิติที่ใช้คือ มาตรฐานค่าลิเคอร์ท (Likert Scale) สรุปว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในระดับอิทธิพลมากรองลงมา คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีระดับอิทธิพลปานกลางและปัจจัยการตลาดที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยหากศึกษาในปัจจัยการตลาดเฉพาะของทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับอิทธิพล มาก มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ประกอบด้วย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ มั่นคง มีชื่อเสียง อัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสม ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และมีระบบในการชำระคืนไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับอิทธิพล ปานกลาง มีทั้งหมด 12 ปัจจัย ประกอบด้วย การใช้หลักประกันในการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเหมาะสม มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้ให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในอาคาร มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าในกรณีพิเศษต่างๆ มีการโฆษณาและการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ มีบริการโทรศัพท์ในการให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาดี และเต็มใจในการให้บริการ พนักงานธนาคารมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานธนาคารมีบุคลิกดี และแต่งกายสะอาดเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ โดยไม่มีปัจจัยใดมีคะแนนเฉลี่ยในระดับอิทธิพล น้อย โดยด้านราคา ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับอิทธิพลมาก มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 2.6933 คะแนน รองลงมาด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม และด้านราคา ปัจจัยระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้คืนเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 2.6333 โดยปัจจัยที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีคะแนนเฉลี่ยในระดับอิทธิพลปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 1.9666 คะแนน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากข้อมูลโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริษัทของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่าควรศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริโภคเพื่อกำหนดระเบียบวิธีในการยื่นเรื่องขอกู้ในสินเชื่อบริษัทให้มีความเหมาะสม ที่สำคัญควรสอดคล้องวงเงินที่ปล่อยกู้ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระรวมทั้งวิธีในการชำระคืนให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และป้องกันปัญหาหนี้เสียที่อาจจะตามมา

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลโดยทั่วไปของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างกับวงเงินที่ยื่นกู้

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทจากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริษัทของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทของผู้บริโภค ทั้ง 10 ปัจจัย คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ระดับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ วงเงินผ่อนต่องวด ค่าธรรมเนียมในการกู้ และวิธีในการชำระเงินคืน เพื่อกำหนดวงเงินในการกู้ยืมให้เหมาะสมกับผู้บริโภคแต่ละราย

โดยแต่ละปัจจัยควรมีการศึกษาอย่างละเอียดเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและป้องกันปัญหาหนี้เสีย

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะจากปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริษัทจากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากลูกหนี้สินเชื่อบริษัทของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่า ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญกับด้านราคา คือปัจจัยอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมที่เหมาะสม ด้านผลิตภัณฑ์ คือปัจจัยจำนวนเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติเหมาะสม และด้านราคา คือปัจจัยระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสม เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้มาก

ที่สุดเพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งการตลาดที่ทางธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำตลาดอยู่ในตอนนี้ โดยทางธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สามารถปรับอัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาในการผ่อนชำระให้สอดคล้องกันและศึกษาข้อมูลของลูกค้าและรายการรถยนต์ในท้องตลาดโดยเฉพาะราคารถยนต์มือสอง รวมทั้งศึกษาสภาพของรถยนต์มือสองซึ่งส่งผลต่อรายการรถยนต์ซึ่งมีความผันผวนเพื่อกำหนดจำนวนเงินกู้ให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหนี้เสีย

### 5.3 ข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ปรากฏว่ายังมีข้อบกพร่องและข้อจำกัดบางประการที่จะนำเสนอเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการศึกษาเรื่องสินเชื่อรถยนต์ต่อไปในอนาคตดังนี้

การศึกษาในลักษณะที่ผู้วิจัยต้องเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานที่ต่างๆ พบว่าจำเป็นต้องใช้เวลามากเพื่อสอบถามถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์อย่างละเอียด แต่เนื่องจากการเก็บรวบรวมครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ ทำให้ส่วนใหญ่ผู้วิจัยจะให้ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และบางครั้งผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างอาจไม่เข้าใจในคำถาม และคลุมเครือในตัวเลือกรายการต่างๆ ส่งผลให้ผลการศึกษาออกมาไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลควรมีการวางแผนในเรื่องสถานที่ที่จะจัดเก็บ ตารางเวลาในการจัดเก็บและออกแบบแบบสอบถามให้มีความเข้าใจง่าย

การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างมีที่อยู่อาศัยไม่แน่นอนและผู้บริโภคบางรายไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อด้วยตนเองแต่ให้บุคคลอื่นเป็นผู้ยื่นกู้แทน เช่น บิดา ยื่นกู้แทนบุตรและทั้งสองคนอยู่คนละพื้นที่ และผู้บริโภคบางส่วนมีการย้ายภูมิลำเนาออกจากขอบเขตพื้นที่ที่ทำการวิจัย ทำให้เกิดความสับสนในการระบุพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อที่แน่นอน ดังนั้นในการทำวิจัยควรมีการกำหนดขอบเขตและกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนมากขึ้น