

## บทที่ 6

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### 6.1 ข้อสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 200 ราย พบว่า การให้บริการของบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะดำเนินงานที่เน้น ไปทางด้านสินเชื่อเพื่อซื้อสินทรัพย์ เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ปิกอัพกระบะ และรถเก๋ง โดยส่วนใหญ่จะเป็นรถมือสอง และผู้ที่มีความต้องการใช้เงินด่วน เพื่อให้หมุนเวียนระยะสั้น โดยการนำสินทรัพย์มาจำนองกับบริษัทลิสซิ่ง แต่ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มาใช้บริการและจากแบบสอบถามนั้น ผู้ใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่งจะทำสัญญาในลักษณะเช่าซื้อกับบริษัทลิสซิ่งทั้งสิ้น คือจะทำสัญญาเช่าซื้อสินทรัพย์ เช่น รถยนต์มือสอง มากกว่าที่จะปล่อยสินเชื่อทางด้านลิสซิ่ง เนื่องจากการใช้บริการในลักษณะเช่าซื้อแบบลิสซิ่งนั้นมีขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆที่ง่ายกว่าการกู้ยืมจากธนาคารและบริษัทไฟแนนซ์ ตลอดจนข้อบังคับในด้านกฎหมายที่เข้าใจง่ายและเอื้ออำนวยต่อธุรกิจลิสซิ่งด้วย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่งจำนวน 141 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.38 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยมีสถานภาพสมรสแล้ว 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.83 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.85 โดยจะมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.41 สำหรับการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพที่มีรายได้ที่แน่นอน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.60 โดยมีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.72 ส่วนสาเหตุในการขอสินเชื่อที่เกือบทันทีทั้งหมดจะซื้อยานพาหนะ จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.81 เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ปิกอัพกระบะ และรถเก๋ง โดยมีผู้ขอสินเชื่อเงินสดเพียง ร้อยละ 14.19 เท่านั้น

สำหรับผู้ที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ จำนวน 59 ราย นั้น จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.93 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.74 โดยมีสถานภาพสมรสแล้ว 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.71 ระดับการศึกษาของผู้ใช้

บริการส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.8 โดยส่วนใหญ่จะมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.19 สำหรับการประกอบอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพที่มีรายได้ที่แน่นอน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.89 โดยมีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.93 ส่วนสาเหตุในการขอสินเชื่อที่รวมทั้งหมดจะซื้อยานพาหนะ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.83 เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ปิกอัพกระบะ และรถเก๋ง โดยมีผู้ขอสินเชื่อเงินสดเพียง ร้อยละ 10.17

ซึ่งจะเห็นว่าจากผลการศึกษาในส่วนของคุณลักษณะพื้นฐานนี้มีความใกล้เคียงกันระหว่างผู้ใช้บริการกับบริษัทสินเชื่อและผู้ที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกันมากนักในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย และอาชีพ ส่วนรายได้นั้นผู้ใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นๆ จะมีสัดส่วนของระดับรายได้ที่สูงกว่าผู้ใช้บริการกับบริษัทสินเชื่อ

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทสินเชื่อในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการวิเคราะห์ผล โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) โดยกำหนดตัวแปรอธิบายรวม 15 ตัวแปร ผลปรากฏว่าตัวแปรอธิบายที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทสินเชื่อในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ง่าย ระดับรายได้ อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ขั้นตอนในการพิจารณาและทราบผลพิจารณาที่รวดเร็ว จำนวนสาขาที่ให้บริการในพื้นที่มาก การที่เคยใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่นมาก่อน และเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี

สำหรับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการกับบริษัทสินเชื่อ นั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะพบกับปัญหาเรื่อง การให้วงเงินสินเชื่อที่น้อย ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่น้อยกว่าสถาบันการเงินอื่น เช่น ธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น ปัญหาเรื่องความน่าเชื่อถือของบริษัทในการทำสัญญาซึ่งลูกค้าเกิดความกังวลว่าจะถูกโกง นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ อีก เช่น การติดตามหนี้สินและยึดทรัพย์สินที่เร็วเกินไปของบริษัทสินเชื่อ ความมั่นคงในการดำเนินงานของบริษัทสินเชื่อ เป็นต้น

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้รับจากการศึกษาสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผนงานและนโยบายในการดำเนินงานของบริษัทสินเชื่อในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการศึกษานี้ คือ

1. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ง่าย หากบริษัทสินเชื่อเน้นถึงขั้นตอนในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ง่ายกว่าสถาบันการเงินอื่น ก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น

2. ระดับรายได้ต่ำและปานกลาง หากบริษัทลิสซิ่งเน้นให้บริการกับกลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและปานกลาง ก็จะทำให้ผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นและมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น
3. อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ หากบริษัทลิสซิ่งให้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น เพราะอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับการตัดสินใจของลูกค้าที่จะเลือกใช้บริการ
4. ขั้นตอนในการพิจารณาและทราบผลพิจารณาที่รวดเร็ว หากบริษัทลิสซิ่งมีขั้นตอนในการพิจารณาและแจ้งผลพิจารณาที่รวดเร็วทันเวลาที่ลูกค้าต้องการก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น
5. จำนวนสาขาที่ให้บริการในพื้นที่มาก หากบริษัทลิสซิ่งมีจำนวนสาขาที่ให้บริการมากและทั่วถึงก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น
6. การที่เคยใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่นมาก่อน หากลูกค้ามีความประทับใจในการให้บริการและเงื่อนไขต่างๆ ที่ดีจากบริษัทลิสซิ่ง ก็จะทำให้ลูกค้าเดิมเลือกบริการทางการเงินกับบริษัทลิสซิ่งต่อไป และก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าใหม่จะหันมาเลือกใช้บริการมากขึ้น
7. เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี หากบริษัทลิสซิ่งมีเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดีที่ลูกค้าต้องการก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ผู้ประกอบการบริษัทลิสซิ่งควรตระหนักและให้ความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นสาเหตุที่จูงใจให้ลูกค้าใหม่มาใช้บริการและรักษาลูกค้าเดิมให้ใช้บริการกับบริษัทลิสซิ่งต่อไป

นอกจากปัจจัยที่ได้กล่าวมาแล้วก็ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญไม่แพ้กัน โดยผู้ประกอบการบริษัทลิสซิ่งควรพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานภายในให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนต่ำ แต่ก็ให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดจนการปรับเงื่อนไขทางการตลาด การแสวงหาแนวทางและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะส่งเสริมให้บริษัทมีการเจริญเติบโตมากขึ้นต่อไปในอนาคต

อย่างไรก็ตามในความเป็นจริงแล้วอาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนมีข้อจำกัดต่างๆ ที่ยังไม่ได้กล่าวมาในข้างต้น ซึ่งอาจจะเป็นประเด็นที่น่าสนใจกับผู้ที่ต้องการจะศึกษาในรายละเอียดของเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต ทั้งยังสามารถนำแนวทางไปใช้ในการศึกษากับสถาบันการเงินอื่น หรือธุรกิจประเภทอื่นๆ ได้อีกด้วย

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่