

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อรถแลกเงิน พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารธนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ราย ประกอบด้วย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินน้อย (50,001-250,000 บาท) จำนวน 110 ราย ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินปานกลาง (250,001-450,000 บาท) จำนวน 100 ราย และลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) จำนวน 90 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินน้อย (50,001-250,000 บาท) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 23,758 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน และเป็นลูกค้าธนาคารธนชาติ โดยเฉลี่ย 3 ปี ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 ของวงเงินกู้ รองลงมาคือ เพื่อนำไปใช้จ่ายในการอุปโภค และบริโภคในชีวิตประจำวัน และนำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ คิดเป็นร้อยละ 27.5 และ 26.7 ของวงเงินกู้ ตามลำดับ รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถเก๋ง ยี่ห้อโตโยต้า รุ่นโซลาร์วิโออส ส่วนใหญ่มีขนาดเครื่องยนต์มากกว่า 2000 ซีซี ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อจากธนาคารเฉลี่ย 13,083 บาทต่อคน ธนาคารใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยเฉลี่ย 5 วัน จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องการกู้เฉลี่ย คือ 257,077 บาทต่อคน แต่ธนาคารอนุมัติเงินกู้เฉลี่ย 235,643 บาทต่อคน ซึ่งวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติคิดเป็นถึงร้อยละ 91.7 ของวงเงินที่ลูกค้าต้องการกู้ จำนวนเงินที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 5,433 บาทต่องวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 60 งวด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยร้อยละ 4.50 ต่อปี วิธีการชำระคืนเงินกู้คือการชำระด้วยเงินสดกับ

ธนาคาร แหล่งที่ทราบสินเชื่อดีส่วนใหญ่อีกคือทราบจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ลูกค้ายกตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ และเงินของธนาคารธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.85) โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากที่สุด ซึ่งได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะและมีประสิทธิภาพในการทำงานดี อันดับ 2 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้แก่ ความมีชื่อเสียงของธนาคารในการให้กู้สินเชื่อดี และขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว อันดับ 3 คือด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งได้แก่ การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์และวิทยุ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ทั่วถึงและต่อเนื่อง และรายการส่งเสริมการขาย เช่น การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระงวดแรกออกไปเป็นอีก 3 เดือน ข้างหน้า มีสิทธิลุ้นจับฉลากรถยนต์เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ

ลูกค้ายกตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อเงินในวงเงินปานกลาง (250,001-450,000 บาท) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 35 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 41,585 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน และเป็นลูกค้ายกตัวอย่าง โดยเฉลี่ย 3 ปี ลูกค้ายกตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อเงินเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 ของวงเงินกู้ รองลงมาคือ เพื่อนำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ และนำไปใช้จ่ายในการอุปโภค และบริโภคในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และ 22.0 ของวงเงินกู้ ตามลำดับ รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถเก๋ง ยี่ห้อยี่ห้อ รุนซิดี้ ส่วนใหญ่มีขนาดเครื่องยนต์มากกว่า 1300-1500 ซีซี ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อจากธนาคาร เฉลี่ย 15,722 บาทต่อคน ธนาคารใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยเฉลี่ย 5 วัน จำนวนเงินที่ลูกค้ายกตัวอย่างต้องการกู้เฉลี่ย คือ 410,548 บาทต่อคน แต่ธนาคารอนุมัติเงินกู้เฉลี่ย 397,099 บาทต่อคน ซึ่งวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติ คิดเป็นถึงร้อยละ 96.7 ของวงเงินที่ลูกค้ายกตัวอย่างต้องการกู้ จำนวนเงินที่ลูกค้ายกตัวอย่างผ่อนชำระเฉลี่ยคนละ 7,436 บาทต่องวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 60 งวด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ยร้อยละ 4.75 ต่อปี วิธีการชำระคืนเงินกู้คือการชำระด้วยเงินสดกับธนาคาร แหล่งที่ทราบสินเชื่อดีส่วนใหญ่อีกคือทราบจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ลูกค้ายกตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ และเงินของธนาคารธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.92) โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุด ซึ่งได้แก่ ความเพียงพอของวงเงินให้สินเชื่อที่ได้รับ และความมีชื่อเสียงของธนาคารในการให้กู้สินเชื่อดี อันดับ 2 คือด้านการให้บริการ ซึ่งได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะ และมีประสิทธิภาพในการทำงานดี อันดับ 3 คือด้าน

การส่งเสริมการตลาด ซึ่งได้แก่ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อโฆษณาทาง โทรทัศน์และวิทยุ ป้ายโฆษณา และแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ทั่วถึง และต่อเนื่อง และรายการ ส่งเสริมการขาย เช่น การขยายระยะเวลาการผ่อนชำระงวดแรกออกไปเป็นอีก 3 เดือนข้างหน้า มี สิทธิลุ้นจับฉลากรถยนต์เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงินในวงเงินมาก (450,001 บาทขึ้นไป) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 42 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบ อาชีพธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 64,561 บาท จำนวน สมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน และเป็นลูกค้าธนาคารชนชาติโดยเฉลี่ย 3 ปี ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมี วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อรถแลกเงินเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 49.8 ของวงเงินกู้ รองลงมาคือ เพื่อนำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ และนำไปใช้จ่าย ในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และ 16.2 ของวงเงินกู้ ตามลำดับ รถยนต์ที่นำมาเป็นหลักประกันในการขอสินเชื่อมากที่สุดคือ รถกระบะ ยี่ห้อ โตโยต้า รุ่น ไฮลักวีโก้ ส่วนใหญ่มีขนาดเครื่องยนต์มากกว่า 2000 ซีซี ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ย 20,795 บาทต่อคน ธนาคารใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยเฉลี่ย 4 วัน จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องการกู้เฉลี่ย คือ 487,509 บาทต่อคน แต่ธนาคารอนุมัติเงินกู้เฉลี่ย 462,881 บาทต่อคน ซึ่งวงเงินกู้ที่ธนาคารอนุมัติคิด เป็นถึงร้อยละ 94.9 ของวงเงินที่ลูกค้าต้องการกู้ จำนวนเงินที่ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผ่อนชำระเฉลี่ย คนละ 13,751 บาทต่องวด ระยะเวลาในการผ่อนชำระสินเชื่อ 72 งวด อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เฉลี่ย ร้อยละ 4.75 ต่อปี วิธีการชำระคืนเงินกู้คือการชำระด้วยเงินสดกับธนาคาร แหล่งที่ทราบสินเชื่อรถ แลกเงินส่วนใหญ่คือทราบจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อรถ และเงินของธนาคารชนชาติในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.85) โดยมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ มากที่สุด ซึ่งได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ พนักงานมีทักษะ และมี ประสิทธิภาพในการทำงานดี อันดับ 2 คือด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้แก่ ความมีชื่อเสียงของธนาคารใน การให้กู้สินเชื่อรถแลกเงิน และขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว อันดับ 3 คือด้านราคา ซึ่งได้แก่ เงินผ่อนชำระต่องวดเหมาะสมกับรายได้ของผู้กู้ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้ในการหมุนเวียนในธุรกิจมากที่สุด และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากสินเชื่อรถแลกเงินมีเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยากเมื่อเทียบกับการกู้ประเภทสินเชื่อเพื่อธุรกิจเพราะลูกค้าจะต้องเสนอแผนธุรกิจกันธนาคารก่อนเมื่อผ่านเกณฑ์จึงอนุมัติเงินกู้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากสำหรับลูกค้า ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดโปรโมชั่นและมีการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงลูกค้ายกกลุ่มนี้ เพื่อทำให้มีลูกค้ายกกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพธุรกิจส่วนตัวมาใช้บริการมากขึ้นไปอีก

2. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินเมื่อจำแนกตามวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ และจำแนกตามอาชีพแล้ว จะเห็นว่า ลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงิน ทั้ง 3 กลุ่ม ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้โดยกระจายกันไปภายใน 3 วัตถุประสงค์มากที่สุด คือ นำไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน นำไปชำระหนี้ใน และ/หรือนอกระบบ และนำไปต่อเติมซ่อมแซมบ้าน ในขณะที่เดียวกันลูกค้าที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อรถแลกเงิน ทั้ง 3 กลุ่ม ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้ในการหมุนเวียนในธุรกิจทุกกลุ่มมากกว่าร้อยละ 65 ของเงินกู้ที่ได้รับ ดังนั้นธนาคารควรจะทำแผนการตลาด และจัดโปรโมชั่นที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพ เพื่อดึงดูดลูกค้าในแต่ละกลุ่มอาชีพให้มาใช้บริการมากขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า ขนาดเครื่องยนต์ที่ใช้เป็นหลักประกันสินเชื่อรถแลกเงินของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อในวงเงิน 50,001-250,000 บาท และ 450,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่แล้วมีขนาดเครื่องยนต์มากกว่า 2000 ซีซี ซึ่งจะเป็นรถกระบะและรถเก๋งบางรุ่น เช่น ฟอว์จูนเนอร์ แสดงให้เห็นว่าลูกค้ายกกลุ่มนี้ให้ความสนใจ และเลือกใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินมาก ดังนั้นธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าที่ใช้รถยนต์ที่มีขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 2000 ซีซี ได้รู้จักสินเชื่อรถแลกเงินมากขึ้น เพื่อที่ธนาคารจะสามารถเพิ่มฐานลูกค้าในกลุ่มที่ใช้รถยนต์ที่มีขนาดเครื่องยนต์ไม่เกิน 2000 ซีซี มากขึ้นด้วย

4. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินของธนาคารชนชาติ ส่วนใหญ่ไม่เคยผิคนัดชำระเลย และสำหรับคนที่เคยผิคนัดชำระก็มีจำนวนครั้งที่ผิคนัดชำระไม่มากนัก ดังนั้นธนาคารควรมีการรณรงค์ให้ลูกค้าไม่ผิคนัดชำระ โดยอาจมีการขอบคุณลูกค้าด้วยการจัดส่งของกำนัลเพื่อขอบคุณลูกค้าในรายที่ไม่เคยผิคนัดชำระเลยเพื่อสร้างให้ลูกค้ามีวินัย

มากขึ้น และยังสร้างความภาคภูมิใจให้กับลูกค้าที่ได้รับของกำนัลในฐานะลูกค้าชั้นดีของธนาคาร อีกด้วย

5. จากการศึกษาพบว่า แหล่งที่ทราบสินเชื่อดีของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ทราบจากพนักงานธนาคาร และผ่านพับประชาสัมพันธ์ และสืบเนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจในด้านการให้บริการมากที่สุดด้วย ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ครอบคลุม ชัดเจน และถูกต้องเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในการให้บริการ ตลอดจนพัฒนา รูปแบบผ่านพับประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น และมีลักษณะที่น่าสนใจมากขึ้น

6. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อดี แลกเงินในด้านการให้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการของพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้น ธนาคารควรอบรมพนักงาน และให้ความสำคัญกับการสร้าง การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ต่อไป เนื่องจากเป็นจุดเด่นและเพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้า และบอกต่อกับคนที่รู้จักต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved