

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ในบทนี้จะได้ดำเนินการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และเคยใช้หรือกำลังใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ เป็นประชากรที่มีอายุระหว่าง 20-55 ปี กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 340 ราย แบ่งออกเป็น 4 อาชีพ ได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร พนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน และเจ้าของกิจการ โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามมาจากประเภทอาชีพต่างๆ 4 ประเภท ได้แก่ อาชีพ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ ประเภทละเท่าๆกัน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 36.47 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 49.71 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 5,001- 15,000 บาท ร้อยละ 51.76

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์

ในเรื่องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่าซื้อรถมือสอง(รถเก่า) ร้อยละ 72.35 เป็นผู้ที่ใช้บริการเพียงครั้งเดียว ร้อยละ 64.71 เมื่อจำแนกตามจังหวัดที่กำลังใช้หรือเคยใช้บริการ พบว่า ใช้บริการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูนในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ผู้ให้บริการเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ที่มีผู้ใช้สูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่เกียรติ นาคิน ร้อยละ 26.76 อินทริตสีชิ่งกู๊ป ร้อยละ 14.12 และ จีอี แคปปิตอล ออโต้ลิส ร้อยละ 12.94 ผู้เช่าซื้อส่วนใหญ่ร้อยละ 71.47 เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง สื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ 3 อันดับแรกคือไปป๊อว นามบัตรร้อยละ 22.35 ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 22.06 และวิทยุ ร้อยละ 21.47 เมื่อจำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระดอกเบี้ยในอัตรา 10-12 % ร้อยละ 30.88 และชำระดอกเบี้ยในอัตรา 16-18 % ร้อยละ 30.59 เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ผ่อนชำระ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผ่อนชำระในเวลา 48 เดือน (4 ปี) ร้อยละ 30.59 เมื่อจำแนกตามจำนวนเงินค่างวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่างวดประมาณ 3,001-9,000 บาท/เดือน ร้อยละ 62.95 เมื่อจำแนกตามวิธีการชำระเงินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินที่สถานประกอบการ ร้อยละ 71.76 โดยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ครั้งล่าสุด ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่พอใจต่อการได้รับบริการในระดับปานกลางร้อยละ 88.82

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ พบว่า

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลในระดับมาก (4.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจถึงเงื่อนไขต่างๆ และพนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างรวดเร็ว มีผลเท่ากัน มรรยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และพนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับราคากลาง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลในระดับมาก (4.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน ผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันที และ ได้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลในระดับ มาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ ความรวดเร็วในการได้รับเงิน และ เงื่อนไขขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา มีผลในระดับมาก (3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเงินค่างวดที่ต้องชำระ อัตราดอกเบี้ย และ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆมีความเหมาะสม ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวร การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ สถานประกอบการมีความสะอาดเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลในระดับมาก (3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินผ่านธนาคารได้ ทำเลที่ตั้งของกิจการอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และ กิจการมีสาขาหลายแห่งกระจายตามแหล่งชุมชน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลในระดับปานกลาง (3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนด ได้รับส่วนลดหากชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด และ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ  
สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ เมื่อจำแนกผู้ให้บริการตามอาชีพต่างๆ 4 อาชีพ ได้แก่ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร พนักงานบริษัทเอกชน และเจ้าของกิจการ เป็นดังนี้

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	อาชีพ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	เกษตรกร	พนักงาน บริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน	เจ้าของ กิจการ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	4.02 (มาก)
ด้านราคา	4.43 (มาก)	4.12 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.59 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.38 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.01 (มาก)	3.88 (มาก)	4.11 (มาก)
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)
รวม	3.99 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตาราง พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

อาชีพอาชีพเกษตรกร ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

อาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพในระดับที่เท่ากัน ตามลำดับ

อาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญในระดับมาก โดยอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่อง ได้รับวงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการเป็นอันดับแรก ส่วนอาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันทีเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนและอาชีพเจ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง โดย ทุกอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนเงินค่างวดที่ต้องชำระเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า อาชีพเจ้าของกิจการมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางส่วนอาชีพอื่นมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องทำเลที่ตั้งของกิจการอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานเป็นอันดับแรก ส่วนอาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่อง สามารถชำระเงินผ่านธนาคาร ได้เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า อาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเจ้าของกิจการมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกร และ อาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่อง มีส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนดเป็นอันดับแรก ส่วนอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าในภาพรวมอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่นมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องพนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก อาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องพนักงานมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจถึงเงื่อนไขต่างๆ เป็นอันดับแรก อาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องพนักงานมีความรู้เรื่องยานพาหนะเป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการพบว่าในภาพรวมทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยความสำคัญในระดับมาก โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติเป็นอันดับแรก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องการได้รับเงินอย่างรวดเร็วเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่า ในภาพรวมทุกอาชีพมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องสถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวรเป็นอันดับแรก ส่วนอาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชน ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เป็นอันดับแรก

#### ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการเช่าซื้อรถยนต์

ในด้านปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 3 อันดับแรก ได้แก่ การเสียเวลาในการหาผู้ค้ำประกันหรือไม่สามารถหาได้ มีจำนวนร้อยละ 50.29 รองลงมาคือไม่ได้รับวงเงินสินเชื่อ(ยอดจัด) ตามที่ต้องการ มีจำนวนร้อยละ 49.41 และผ่อนค่างวดครบแล้วแต่ต้องรอโอนทะเบียนอีกหลายวัน ร้อยละ 48.53 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 71.18 ปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียมต่างๆ (เช่น ค่าเปลี่ยนสัญญา ค่าตรวจสอบ) สูงเกินไป ร้อยละ 28.53 และ ปัญหาเรื่องยอดค่างวดที่ต้องชำระแต่ละเดือนสูงเกินไป ร้อยละ 21.18 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรกคือปัญหาที่จอร์ดรคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการนำรถเข้าที่จอร์ดรค ร้อยละ 41.47 เวลาเปิดทำการของกิจการไม่สะดวกต่อการชำระค่างวด ร้อยละ 35.88 และกิจการไม่มีบริการทำสัญญาและเก็บค่างวดนอกสถานที่ ร้อยละ 20.88 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรกคือไม่ได้รับส่วนลดเมื่อชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนดร้อยละ 40.59 ไม่ได้รับเงื่อนไขพิเศษในการใช้บริการเช่า เช่น ดอกเบี้ยต่ำกว่าเดิม ร้อยละ 30.00 และ ไม่มีรางวัลสมนาคุณเมื่อแนะนำลูกค้ารายใหม่ ร้อยละ 28.53 ปัจจัยด้านบุคลากร ปัญหาที่พบมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานไม่ได้ ชี้แจงเงื่อนไข

หรือรายละเอียดต่างๆที่ควรทราบ ร้อยละ 58.24 พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 35.59 และพนักงานไม่ได้มีความรู้จริงในเรื่องรถยนต์และใช้เวลานานในการประเมินราคา ร้อยละ 22.94 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการปัญหาที่พบบ่อยมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ร้อยละ 56.47 ปัญหาเรื่องเงื่อนไขและขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ไม่ยืดหยุ่น ร้อยละ 51.18 และ การชำระค่าบริการต้องรอนาน ล่าช้า ร้อยละ 35.59 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะรอรับบริการ ร้อยละ 36.18 สถานประกอบการไม่สะอาด จัดวางเอกสารและอุปกรณ์ไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 29.41 และ สถานประกอบการมีพื้นที่แคบ ร้อยละ 29.12 และเมื่อถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการบริการให้สินเชื่อ พบว่าไม่คิดที่จะเปลี่ยนร้อยละ 85.59 และคิดที่จะเปลี่ยน ร้อยละ 14.41

ในด้านข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ เกี่ยวกับระยะเวลาในการทำเรื่องขอสินเชื่อ 1 ครั้ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ร้อยละ 57.06 เกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระค่างวดแต่ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรใช้เวลาในการชำระค่างวด 5 นาที ร้อยละ 50.88 เกี่ยวกับวันเปิดทำการของกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่าต้องการให้เปิดกิจการในวันอาทิตย์ ร้อยละ 44.41 และต้องการให้เปิดกิจการในวันเสาร์ ร้อยละ 34.41 เกี่ยวกับช่วงเวลาที่สะดวกในการมาติดต่อกับกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.30 น. ร้อยละ 37.06 และสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. ร้อยละ 34.12 เกี่ยวกับบริการเพิ่มเติมจากบริษัทหรือผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับ 3 อันดับแรกคือ แจ็งเดือนเมื่อ พ.ร.บ. ใกล้เคียง ร้อยละ 57.35 แจ็งเดือนเมื่อใกล้ครบกำหนดต่อภาษีประจำปี ร้อยละ 43.53 และ ต้องการให้บริษัทหรือผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์มีศูนย์บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง ร้อยละ 29.41

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์เป็นอันดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้าน

บุคลากร นอกจากนั้นปัจจัยด้านบุคลากรยังมีความสำคัญเป็นอันดับแรกในทุกอาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ ผาบ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคคลมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอันดับ 1 เช่นกัน ทำให้เห็นชัดเจนถึงความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรในธุรกิจบริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านราคาพบว่ามียผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับที่ 4 ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยด้านราคาไม่ได้มียผลต่อการตัดสินใจเป็นลำดับแรกๆ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับที่สูงกว่า ใกล้เคียงกับการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ ที่สรุปได้ว่าปัจจัยด้านราคามีความสำคัญต่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอันดับ 3 ในส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ

ส่วนด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์เป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่ามีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดในส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ ทั้งนี้อาจเป็นด้วยลักษณะของบริการ ที่เป็นบริการทางการเงินซึ่งความต้องการใช้เงินหรือความต้องการในบริการชนิดนี้เกิดจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมอื่น เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ทำให้การส่งเสริมการตลาดไม่ค่อยมีผลมากนัก ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ ที่พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 6 ในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ประการ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการก็ไม่ควรมองข้าม เพราะการส่งเสริมการตลาดบางรูปแบบแม้จะไม่เห็นผลชัดเจนในปัจจุบันแต่อาจส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาวได้

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดแต่ละปัจจัย สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยแบ่งตามหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

จากการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่ามียผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน ผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันที และได้วงเงินสินเชื่อ(ยอดจัด)ตามที่ต้องการ ตามลำดับ ใกล้เคียงกับการศึกษาของ กรวรรณ วัฒนชัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์นั่งในจังหวัดเชียงใหม่” ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อได้แก่ราคาประเมินรถยนต์นั่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ ซึ่ง ราคาประเมินของรถยนต์ ในการศึกษาของกรวรรณ วัฒนชัย เทียบได้กับวงเงินสินเชื่อ(ยอดจัด)ในการศึกษาครั้งนี้



### ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนเงินค่างวดที่ต้องชำระ อัตราดอกเบี้ย และ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆมีความเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ จำนวนเงินค่างวดที่ผ่อนชำระ แตกต่างจากการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ที่พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งคืออัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า ทั้งนี้สาเหตุที่มีความแตกต่างกันอาจมาจากการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ ได้กำหนดปัจจัยย่อยด้านราคาไว้คืออัตราดอกเบี้ยและระยะเวลาผ่อนชำระ โดยไม่ได้มีจำนวนเงินค่างวดที่ผ่อนชำระเป็นตัวเลือก การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่าในการตัดสินใจนั้นผู้บริโภคส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความสามารถในการชำระเงินของตนเป็นอันดับแรก ซึ่งจำนวนเงินค่างวดที่จะต้องชำระสามารถบอกได้ชัดเจน มากกว่าอัตราดอกเบี้ยหรือจำนวนงวดที่ผ่อนชำระ ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งคือเมื่อแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ จำนวนเงินค่างวดที่ผ่อนชำระก็มีความสำคัญอันดับแรกในทุกอาชีพเช่นกัน

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินผ่านธนาคารได้ ทำเลที่ตั้งของกิจการอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และ กิจการมีสาขาหลายแห่งกระจายตามแหล่งชุมชน ตามลำดับ ซึ่งในเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายในการศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ทำเลที่ตั้งของบริษัทลิสซิ่งอยู่ใกล้สถานประกอบการ ไป-มาสะดวก ทั้งนี้สาเหตุที่มีความแตกต่างกันเนื่องจากในการศึกษาของวชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ซึ่งเป็นตัวกลางระหว่างบริษัทลิสซิ่งกับผู้ใช้บริการ ในขณะที่การศึกษานี้ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อโดยตรง ดังนั้นปัจจัยย่อยในเรื่องช่องทางการจัดจำหน่ายจึงถูกกำหนดไว้แตกต่างกัน การศึกษาครั้งนี้ทำให้เห็นว่าการที่สามารถชำระเงินผ่านธนาคารได้มีความสำคัญมาก ต่อผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าโดยตรงของผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์

### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนด ได้รับส่วนลดหากชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด และ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ สุรติ ผาทอง เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัท ลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ที่สรุปไว้ว่าตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้จักและสนับสนุนการตัดสินใจคือ สื่อโฆษณา

### **ปัจจัยด้านบุคลากร**

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจถึงเงื่อนไขต่างๆ และพนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างรวดเร็ว มีผลเท่ากัน มรรยาทและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และพนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับราคาตลาด ตามลำดับ

### **ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ**

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญเป็นอันดับ 3 โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ความรวดเร็วในการรับเงิน และเงื่อนไขขั้นต่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรติ ผาทอง เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัท ลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมด้านการตลาดให้ธุรกิจลิสซิ่งดำเนินการไปได้ด้วยดี คือปัจจัยด้านการให้บริการเช่น อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ การอนุมัติที่รวดเร็ว เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในความเห็นของผู้ใช้บริการ

### **ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวร การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และ สถานประกอบการมีความสะอาดเป็นระเบียบ ตามลำดับ ใกล้เคียงกับ การศึกษาของ วชิราภรณ์ ชันแก้วผาบ ที่สรุปได้ว่า บริษัทมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย และ สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด 2 อันดับแรก

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปและการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 5,001– 15,000 บาท

ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์มือสอง เป็นผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์เพียงครั้งเดียว เมื่อจำแนกตามจังหวัดที่กำลังใช้หรือเคยใช้บริการ พบว่าใช้บริการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ ที่มีผู้ใช้สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เกียรตินาคิน อินทริสซิ่ง กรุ๊ป และ จีอี แคปปิตอล ออโต้ลิส และในการตัดสินใจใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง โดยสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ 3 อันดับแรกคือ ไปป๊อปปูล่า นามบัตร ป้ายหน้าร้าน และวิทยุ ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอัตราดอกเบี้ย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระดอกเบี้ยในอัตรา 10-12 % เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ผ่อนชำระ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผ่อนชำระในเวลา 48 เดือน (4 ปี) เมื่อจำแนกตามจำนวนเงินค่างวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่างวดประมาณ 3,001-9,000 บาท/เดือน เมื่อจำแนกตามวิธีการชำระเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินที่สถานประกอบการ โดยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อเช่าซื้อรถยนต์ครั้งล่าสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจต่อการได้รับบริการในระดับปานกลาง

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามพบ

ตารางที่ 46 แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ

ปัจจัย	ระดับความสำคัญสูงสุด 2 ลำดับแรก	ปัญหาที่พบสูงสุด 2 ลำดับแรก
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1. ไม่ต้องใช้ผู้ค้าประกัน 2. ผ่อนค่าวงครบนแล้วสามารถโอนทะเบียนได้ทันที	1. การหาผู้ค้าประกัน 2. ไม่ได้รับวงเงินสินเชื่อ(ยอดจัด)ตามที่ต้องการ
2. ด้านราคา	1. จำนวนเงินค่างวดที่ต้องชำระ 2. อัตราดอกเบี้ย	1. อัตราดอกเบี้ยสูง 2. อัตราค่าธรรมเนียมสูง
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1. สามารถชำระเงินผ่านธนาคารได้ 2. ที่ตั้งของกิจการอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	1. ที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ 2. เวลาทำการของกิจการไม่สะดวกต่อการชำระค่างวด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1. มีส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนด 2. มีส่วนลดหากชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด	1. กิจการไม่ได้รับส่วนลดเมื่อชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด 2. ไม่ได้รับเงื่อนไขพิเศษในการใช้บริการซ้ำ
5. ด้านบุคลากร	1. พนักงานมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจในเงื่อนไขต่างๆ 2. พนักงานสามารถประเมินราคาได้อย่างรวดเร็ว	1. พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดหรือเงื่อนไขที่ควรทราบ 2. พนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ 2. ความรวดเร็วในการรับเงิน	1. อนุมัติสินเชื่อล่าช้า 2. เงื่อนไขและขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่ยืดหยุ่น
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	1. สถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวร 2. มีการใช้อุปกรณ์ทันสมัยเช่นคอมพิวเตอร์	1. ไม่มีสิ่งสร้างความสบายขณะรอรับบริการ 2. สถานประกอบการไม่สะอาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การไม่ต้องใช้ผู้ค้าประกัน แต่ปัญหาเรื่องการหาผู้ค้าประกันเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด เนื่องจากหาผู้ที่ยินยอมมาเป็นผู้ค้าประกันได้ยาก และทำให้ต้องเสียเวลามากกว่าเดิม

**ปัจจัยด้านราคา** สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ จำนวนเงินค่างวดที่ต้องชำระ ซึ่งสิ่งนี้ไม่ใช่ปัญหาสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ดังนั้นเรื่องจำนวนเงินค่างวดที่ชำระอยู่ในปัจจุบันจึงน่าจะเหมาะสมแล้ว แต่ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับสองนั้น เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แสดงว่าปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่ยังคิดว่าอัตราดอกเบี้ยที่ชำระมีอัตราสูงเกินไป

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนด ซึ่งสิ่งนี้ไม่ใช่ปัญหาสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ดังนั้นปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คงจะได้รับส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนดแล้ว แต่ในเรื่องส่วนลดหากชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด ซึ่งมีความสำคัญเป็นอันดับสองนั้น เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แสดงว่าในปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับส่วนลดจากผู้ให้บริการเมื่อชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด

**ปัจจัยด้านบุคลากร** สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือพนักงานมีความสามารถในการอธิบายให้เข้าใจในเงื่อนไขต่างๆ แต่ปัญหาเรื่องพนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดหรือเงื่อนไขที่ควรทราบ นั้นเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แสดงว่าปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอธิบายจากพนักงานให้เข้าใจถึงเงื่อนไขหรือรายละเอียดต่างๆ อย่างเพียงพอ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** สิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติแต่ปัญหาเรื่องอนุมัติสินเชื่อล่าช้า นั้นเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด แสดงว่าปัจจุบันลูกค้ามีความรู้สึกว่าการอนุมัติสินเชื่อของผู้ให้บริการมีความล่าช้า

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** นั้น ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบหรือไม่คิดว่ามีปัญหาในเรื่องที่สำคัญมากที่สุดต่อการดำเนินการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ แสดงว่าในปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการในปัจจุบันแล้ว

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความสำคัญของปัจจัยด้านต่างๆกับอาชีพ

#### 3.1 ด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าทุกอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดย อาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนมีความเห็นคล้ายคลึงกันคือให้ความสำคัญกับเรื่องผ่อนหมดสามารถโอนทะเบียนได้ทันทีสูงสุด

#### 3.2 ด้านราคา

พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรมีความเห็นคล้ายคลึงกันคือให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก ส่วนอาชีพเจ้าของกิจการและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนมีความเห็นคล้ายคลึงกันคือให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง โดยที่ทุกอาชีพให้ความสำคัญกับเรื่องจำนวนเงินค่างวดที่ต้องผ่อนชำระสูงสุด

#### 3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าอาชีพเจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพอื่นให้ความสำคัญให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก

#### 3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าอาชีพเกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนมีความเห็นคล้ายคลึงกันคือให้ความสำคัญกับเรื่องได้รับส่วนลดหากปิดบัญชีก่อนกำหนดสูงสุด

#### 3.5 ด้านบุคลากร

พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก

#### 3.6 ด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกรและอาชีพพนักงานบริษัท ห้างฯ ร้าน เอกชนมีความเห็นคล้ายคลึงกันคือให้ความสำคัญกับเรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติ สูงที่สุด ส่วนอาชีพเกษตรกรให้ความสำคัญกับความเร็วในการ ได้รับเงินสูงสุด

#### 3.7 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าทุกอาชีพให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก และทุกอาชีพมีความเห็นตรงกันคือให้ความสำคัญกับเรื่องสถานประกอบการตั้งขึ้นอย่างมั่นคงถาวรเป็นลำดับแรก และมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญระดับมากที่สุดในทุกอาชีพ

#### 4. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 47 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีคะแนนสูงที่สุดในแต่ละเรื่อง

เรื่อง	ข้อเสนอแนะที่มีคะแนนสูงสุด
ระยะเวลาในการทำเรื่องสินเชื่อ	ควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการชำระค่างวด	ควรใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที
วันเปิดทำการ	มีผู้ต้องการให้เปิดวันอาทิตย์ ร้อยละ 44.4 (สอดคล้องกับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่อง เวลาการเปิดของกิจการ ไม่สะดวกต่อการชำระค่างวด)
เวลาที่สะดวกมาติดต่อกับกิจการ	ส่วนใหญ่ 8.00-12.00 น. และ 13.00-16.30 น. มีลูกค้าที่สะดวกเวลา 16.30 -20.00 น. ร้อยละ 13.53
บริการที่ต้องการ ได้รับเพิ่มเติม	ศูนย์บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ทราบว่า ระยะเวลาในการทำเรื่องสินเชื่อแต่ละครั้งควรใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง ระยะเวลาในการชำระค่างวดแต่ละครั้งควรใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที มีผู้ต้องการให้เปิดวันอาทิตย์ ร้อยละ 44.4 เวลาที่สะดวกสำหรับการติดต่อกับกิจการส่วนใหญ่ คือ 8.00-12.00 น. และ 13.00-16.30 น. และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการได้รับเพิ่มเติม คือ ศูนย์บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ผู้ประกอบการสามารถนำไปพิจารณาปรับปรุงบริการของตนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ผลต่อการเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

##### ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการหลายรายที่ให้สินเชื่อได้โดยไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน และยกประเด็นนี้เป็นจุดขาย ตรงกับข้อค้นพบของการศึกษา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องการไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกันมากเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ อย่างไรก็ตามข้อเสนอนี้เป็นสิ่งเพิ่มความเสี่ยงให้กับผู้ประกอบการหากเกิดปัญหาติดตามหนี้ไม่ได้ เนื่องจากลดจำนวนผู้ที่พร้อมรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้ประกอบการไม่ควรเสนอเงื่อนไขที่ ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำประกัน เพราะหากลูกค้ามีความสามารถในการชำระ

เงินและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ย่อมสามารถหาผู้ค้าประกันได้ การค้าประกันเป็นการลดความเสี่ยงของผู้ประกอบการ ดังนั้นจึงไม่ควรยกเลิกไป แต่อาจพิจารณาเป็นกรณีตามมูลค่าของวงเงินสินเชื่อ หรือเสนอสิ่งอื่นเพื่อทดแทนเช่น มีผู้ค้าประกันจะได้รับการลดดอกเบี้ย ร้อยละ 1 เป็นต้น

### ด้านราคา

จากข้อค้นพบของการศึกษา อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำมีความสำคัญเป็นอันดับ 2 ในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบัน เมื่อมีผู้ประกอบการจำนวนมาก อัตราดอกเบี้ยย่อมมีแนวโน้มลดลงตามกลไกตลาด ซึ่งทำให้อัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันต่ำกว่าในอดีตมากแล้ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าผู้ประกอบการไม่ควรเน้นการลดดอกเบี้ยเป็นจุดขายเพียงอย่างเดียว เพราะ ทำยสุดแล้วจะไม่เป็นผลดีต่อผู้ประกอบการแต่ละราย แต่ผู้ประกอบการควรปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบอื่นของการบริการแทนการลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำลงเรื่อยๆ ซึ่งการที่ผู้ประกอบการสามารถสร้างความแตกต่างด้วยบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น โดยใช้แนวคิดการจัดการให้เกิดความแตกต่าง (Managing Differentiation) ในการทำให้บริการแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น ให้ข้อเสนอด้านบริการ(Offer) ที่หลากหลาย การจัดส่งบริการ(Delivery)ไปยังลูกค้า และการสร้างภาพพจน์ (Image)ที่ดี จะทำให้สามารถทดแทนการลดอัตราดอกเบี้ยได้และเป็นผลดีในระยะยาวอีกด้วย

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญผู้ที่มาชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด แต่จะให้ความสำคัญปิดบัญชีก่อนกำหนด ซึ่งผู้ศึกษาคิดว่าขัดแย้งกับนโยบายการตลาด เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันสูง ผู้ประกอบการต่างพยายามใช้การส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการ การที่ลูกค้าปิดบัญชีก่อนกำหนดทำให้กิจการไม่ได้รับรายได้ตามที่วางแผนไว้ เสียต้นทุนในการหาลูกค้ารายนั้นไป นอกจากนี้ยังต้องมีค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่ ในทางตรงข้าม ลูกค้าที่เป็นลูกค้ากิจการอย่างต่อเนื่อง มีประวัติการชำระเงินที่ดี ชำระค่างวดก่อนกำหนด และชำระค่างวดจนครบตามอายุสัญญา กลับไม่เคยได้รับส่วนลดทั้งที่น่าจะได้รับส่วนลดมากกว่ากรณีแรก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่าผู้ประกอบการควรพิจารณาให้ส่วนลดแก่ลูกค้ากรณีลูกค้าชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด ซึ่งอาจจะกำหนดเป็นจำนวนเงินคงที่ต่อครั้ง ครั้งละเท่ากันสำหรับลูกค้าทุกรายที่มาชำระล่วงหน้าหรืออาจกำหนดให้สะสมเป็นจำนวนครั้งเพื่อแลกส่วนลด ขึ้นกับนโยบายของกิจการ ซึ่งจากข้อค้นพบของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการได้ส่วนลดเมื่อชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนด โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง นอกจากนี้ปัญหาเรื่องการไม่ได้รับส่วนลดเมื่อชำระค่างวดเร็วกว่ากำหนดยังเป็นปัญหาที่พบเป็นอันดับแรกด้วย



### ด้านบุคลากร

จากคุณลักษณะของบริการ ซึ่งสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ตัวผู้ให้บริการหรือบุคลากร จึงมีส่วนสำคัญที่จะเป็นสื่อในการถ่ายทอดบริการไปยังลูกค้า จากแบบสอบถามปัญหาที่พบมากที่สุดคือ พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดหรือเงื่อนไขที่ควรทราบ และพนักงานไม่มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นจุดอ่อนของการบริการ ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่จะเป็นผู้ให้บริการกับลูกค้า ตั้งแต่การคัดเลือก การฝึกอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับรถยนต์ เกี่ยวกับเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญา การคำนวณค่างวด การคิดเบี้ยปรับ วิธีการชำระค่างวด การแก้ไขปัญหา ตลอดจนมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการ

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ในเรื่องกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการควรจัดกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและสามารถแข่งขันความสามารถในการให้บริการกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ ซึ่งจากข้อค้นพบของการศึกษา สิ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ แต่ปัญหาเรื่องอนุมัติสินเชื่อล่าช้ากลับเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด ผู้ประกอบการควรปรับปรุงโดยนำเอาแนวคิดเรื่องความสามารถในการจัดการบริการ (Managing Productivity) มาใช้เพิ่มขีดความสามารถของการให้บริการ ได้แก่

1. ทำให้ผู้บริการทำงานด้วยความชำนาญมากขึ้น เช่นพนักงานที่ประเมินราคาควรมีความสามารถประเมินได้รวดเร็วถูกต้อง พนักงานพิมพ์สัญญาควรได้รับการฝึกฝนทักษะเพื่อให้ชำนาญและทำงานได้รวดเร็วถูกต้อง
2. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นมีการจัดพื้นที่ภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการส่งเอกสารของแต่ละฝ่าย สร้างขั้นตอนการขอสินเชื่อให้เป็นมาตรฐานกระจายอำนาจในการอนุมัติ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

3. การใช้พลังของเทคโนโลยี เช่นคอมพิวเตอร์ กล้องดิจิทัล มาร่วมในการให้เป็นต้น

### ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การที่ไม่มีสิ่งสร้างความสบายขณะรอรับบริการ และ สถานประกอบการไม่สะอาด ดังนั้นผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้จัดเตรียมให้มีเก้าอี้นั่งสบายๆ เครื่องปรับอากาศ เสียงเพลง ไว้ในสถานประกอบการ ควรพิจารณาจัดหาสิ่งเหล่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และดูแลความสะอาดของสถานประกอบการ เพราะสิ่งเหล่านี้สามารถสัมผัสและมองเห็น สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีในการรับบริการ ตลอดจนลดความรู้สึกดิ่งเครียดในระหว่างการรอได้