



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

## สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ศึกษาปัจจัยที่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ เปรียบเทียบปัจจัยที่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยที่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติจำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ทั้งหมด 394 ชุด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ t-test, F-test, ค่าไค-สแควร์ ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่า Cramer's V สำหรับวัดขนาดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ Correlation สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.0 สถานภาพสมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.8

#### 2. รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

ลูกค้าส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้า จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ขนาดของเครื่องยนต์ 2400cc จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 สีของรถยนต์เป็นสีเทาจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ประเภทของรถยนต์เป็นรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และประเภทเชื้อเพลิงเบนซิน 91 จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

3. ปัจจัยที่มาจากสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน

4. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ย มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า

5.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

5.2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

5.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

5.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน

5.5 ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

5.6 ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า

6.1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน



6.2 ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

6.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

6.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

6.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

6.6 ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำพบว่า

7.1 ลูกค้ำที่มียี่ห้อของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

7.2 ลูกค้ำที่มีขนาดของเครื่องยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

7.3 ลูกค้ำที่มีสีของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

7.4 ลูกค้ำที่มีประเภทของรถยนต์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

7.5 ลูกค้ำที่มีประเภทเชื้อเพลิงแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้ำที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

8. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำกับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ พบว่า

8.1 เพศของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ

8.2 อายุของลูกค้ำไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้ำ



8.3 สถานภาพสมรสของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

8.4 ระดับการศึกษาของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ระดับการศึกษาของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าเรื่องประเภทเชื้อเพลิงอยู่ในระดับต่ำ

8.5 อาชีพของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า

8.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าเรื่องประเภทของรถยนต์อยู่ในระดับต่ำ

9. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีพบว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ส่วนด้านบุคลากรของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก ส่วนด้านกระบวนการให้บริการของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก และส่วนด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับปานกลาง



## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. รายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าส่วนใหญ่เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อ HONDA ขนาดของเครื่องยนต์ 2400cc สีของรถยนต์เป็นสีเทาดำ ประเภทของรถยนต์เป็นรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล และประเภทเชื้อเพลิงเบนซิน91 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประชา พ้อสุวรรณ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการจาก บมจ. ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้รถยนต์ยี่ห้อโตโยต้ามากที่สุด มีการหาข้อมูลจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้าง พนักงานบริษัทเป็นสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด เหตุผลส่วนใหญ่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาจากความน่าเชื่อถือของธนาคาร วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติอยู่ระหว่าง 400,001 – 600,000 บาท จำนวนงวดการชำระเงินคือ 72 งวด

2. ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ มีผลต่อความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ เจริญธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขากาฬสินธุ์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือของสถาบัน ด้านความสะดวกในการติดต่อ และด้านการมีจริยธรรมของพนักงาน

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอาคารสถานที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้อง มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอัตราดอกเบี้ย มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าสินเชื่อ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ 4 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

115

ให้บริการ และด้านสินเชื่อที่ให้บริการและมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการสินเชื่อ และด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์

4. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ เจริญธรรม (2543 : บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสินเชื่อของผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสินสาขากาฬสินธุ์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสินเชื่อที่มีเพศต่างกันอายุ ต่างกัน หรือรายได้ต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าปัจจัยโดยรวมและเป็นรายการ 10 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิมลศักดิ์ ยงหนู (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานสาขา และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์บริการธุรกิจอยุธยาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของพนักงานสาขา ทั้ง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี จำแนกรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีวัยห้อยของรถยนต์ ขนาดของเครื่องยนต์ สีของรถยนต์ ประเภทของรถยนต์ และประเภทเชื้อเพลิงแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่อง ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ สาเหตุการมาใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสาร แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทุกด้าน ส่วนลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรม การใช้บริการในเรื่องระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์



7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับรายละเอียดของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา พรรณนิคม (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถพร คำคม (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการประเภทของบริการสินเชื่อ และประสบการณ์จากการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีพบว่า ปัจจัยที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการของธนาคาร และด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรีในระดับต่ำถึงระดับต่ำมาก

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้กับปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้า ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาสุพรรณบุรี ได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ควรพิจารณาให้มีส่วนลดดอกเบี้ยหากมีการชำระค่างวดครบก่อนกำหนด เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าให้มาชำระค่างวดรถยนต์ ถึงแม้ว่าทางบริษัทจะได้กำไรลดลง แต่ก็เป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับลูกค้าที่เขามีความซื่อตรงและมีความรับผิดชอบ
2. ควรจัดระยะเวลาในการผ่อนชำระให้มากขึ้น เพื่อเป็นการช่วยผ่อนภาระของลูกค้า และสามารถช่วยให้เขามีความสามารถในการผ่อนชำระในกรณีที่เขาเป็นผู้ที่มีรายได้น้อย
3. ควรให้รายละเอียดกับลูกค้ามากขึ้นเกี่ยวกับตัวสัญญาเช่าซื้อ เพราะลูกค้าบางคนไม่ค่อยมีความรู้ด้านสัญญาเช่าซื้อและเกิดปัญหาขึ้นตามมาทีหลัง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

4. ควรมีการอธิบายเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย เช่น มีบางตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ได้มีการ โฆษณาดอกเบี้ย 0% ว่ามีความหมายว่าอย่างไร และมีการบวกเพิ่มในส่วนไหนบ้าง

5. ธนาคารควรเพิ่มจำนวนสาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และควรตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน แต่เนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารขนาดเล็กและเพิ่งก่อตั้งอาจมีข้อจำกัดในการลงทุนดังนั้นควร ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบก่อนว่าปัจจุบันธนาคารมีกี่สาขา สถานที่และเวลาเปิดปิดให้บริการ หรือธนาคารอาจเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้เพิ่มขึ้น เช่น เคนเตอร์เซอร์วิส ชำระผ่านบัตรเครดิต เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้าเนื่องจากลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่เป็นลูกค้าด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และเป็นการลดต้นทุนของธนาคารในการที่จะต้องเปิด สาขาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อีกด้วย

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริหาร และการจัดการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจในระดับสูงต่อไป

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยด้านอื่นๆ ด้วยเช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ฤดูกาลต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยเช่นกัน

3. ควรมีการศึกษาและวิเคราะห์สวอต (SWOT analysis) ของธุรกิจเพื่อศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4. ควรมีการศึกษาการวิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขันของสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) กับคู่แข่งโดยใช้ revealed comparative advantage (RCA) เพื่อจะได้ทราบดัชนีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจแต่ละราย