

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ของ ลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษามีดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน สรุปได้ว่า

ผู้มีส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวเป็นอันดับแรก สำหรับปัจจัยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นอันดับที่สาม

เมื่อจำแนกลูกค้าตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวเป็นอันดับแรก ทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนปัจจัยด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงิน และปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวเป็นอันดับที่ 2 และ 3 กับลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และมีผลเป็นอันดับ 3 และ 2 กับลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าในแต่ละด้าน ผลการศึกษามีดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ ผู้กู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินกิจการก็สามารถกู้เงินมาลงทุนได้
2. ด้านวงเงินกู้ยืม ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ วงเงินกู้ที่ใช้บุคคลค่าประกันมีจำนวนสูงกว่าสินเชื่ออื่นที่ใช้บุคคลค่าประกันเหมือนกัน
3. ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนเงินกู้โดยไม่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ

4. ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ การกู้ยืมเพื่อนำไปใช้เป็นเงินหมุนเวียนซื้อสินค้าและวัตถุดิบ

5. ด้านหลักประกันเงินกู้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ การกำหนดให้สามารถใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้ำประกันเงินกู้ได้

6. ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ ดอกเบี้ยที่กำหนดมีอัตราเหมาะสม

7. ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ การแจ้งขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ให้แก่ผู้กู้ทราบ

8. ด้านค่าธรรมเนียมบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมากเป็นอันดับแรก คือ การไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปรากฏว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ด้านต่างๆ ดังนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมมากเป็นเรื่องแรกคือ การสามารถกู้ยืมไปใช้หมุนเวียนในกิจการ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อมากเป็นเรื่องแรก คือ การตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้า มีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยเป็นเรื่องแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเป็นแบบลดต้นลดดอก

ลูกค้ามีปัญหาในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ คือ ปัญหาเอกสารประกอบการกู้มีจำนวนมาก ปัญหาด้านการตรวจสอบเอกสารการขอกู้ซึ่งใช้เวลานาน และปัญหาเอกสารประกอบการยื่นกู้มีจำนวนมาก ปัญหาด้านพนักงาน คือ ปัญหาพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาการนำเงินกู้ยืมไปใช้ คือ ปัญหาต้นทุนในการประกอบกิจการสูงเกินกว่าตอนยื่นขอกู้ นอกจากนี้ลูกค้าเคยมีปัญหาการชำระเงินกู้แต่ในขณะนี้แก้ไขปัญหได้แล้ว

ลูกค้าส่วนหนึ่งซึ่งมีจำนวนไม่มากมีปัญหาหนี้ค้างชำระ ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากสาเหตุหลัก คือ การมีภาระหนี้สินอื่นๆ เพิ่มพูนขึ้นจำนวนมาก

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1. จากปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าธนาคารออมสินควรจัดสรรบุคลากรให้มาช่วยปฏิบัติหน้าที่สินเชื่อเพื่อบริการให้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นการใช้

พนักงานสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นนอกจากจะทำให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างทั่วถึงแล้ว ยังสามารถช่วยกันพิจารณาเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติได้รวดเร็วขึ้น

2. จากข้อมูลลูกค้าที่มีปัญหาค้างชำระหนี้เกิดขึ้นจากการมีภาระหนี้สินเพิ่มพูน ดังนั้นธนาคารออมสินควรพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ทั้งประวัติเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจอุปนิสัยส่วนตัว หน้าที่การงานหรือความสนใจในอาชีพเสริมที่ขึ้นขอกู้เงินไปใช้ทำธุรกิจ รวมทั้งหลังการอนุมัติเงินให้กู้แล้วธนาคารควรจัดส่งพนักงานสินเชื่อเข้าไปตรวจสอบการใช้เงินกู้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การยื่นขอกู้หรือไม่ มีการกู้ยืมเงินจากแหล่งอื่นมาใช้ประกอบธุรกิจเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และกู้ยืมมาจากแหล่งเงินกู้ใด

3. จากข้อมูลลูกค้าพบปัญหานำเงินกู้ยืมไปใช้ไม่เพียงพอเพราะต้นทุนธุรกิจสูงขึ้น รวมทั้งลูกค้าส่วนมากเคยมีปัญหาค้างชำระหนี้และแก้ไขปัญหานั้นแล้ว เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อในอนาคต ธนาคารออมสินควรรวบรวมข้อมูลประเภทธุรกิจที่ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อ และตรวจสอบลูกค้าที่มีเคยปัญหาหนี้ค้างชำระเพื่อประมวลว่าลูกค้า ลงทุนในธุรกิจใดแล้วมีแนวโน้มพบปัญหาหนี้ค้างชำระ ซึ่งข้อมูลนี้จะเกิดประโยชน์ต่อการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้แก่ลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อไปใช้ประกอบธุรกิจ หากเป็นธุรกิจเดียวกับที่ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวพบปัญหามากธนาคารก็สามารถใช้ข้อมูลที่พบนั้นมาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของผู้กู้

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานศึกษานี้มีจำนวนลูกค้าค้างชำระหนี้จำนวนไม่มาก และไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงกับข้อมูลของธนาคารในปัจจุบัน ทั้งนี้เพราะการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาติดต่อธนาคารตามปกติ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยมีปัญหาหนี้ค้างชำระหรือเป็นกลุ่มที่เคยมีหนี้ค้างชำระแต่ปัจจุบันสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้ว มีผลทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ปัญหาที่พบในขณะที่ใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าอาจไม่ครอบคลุมกับกลุ่มลูกค้าที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บข้อมูลโดยตั้งเป้าจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระโดยออกไปรวบรวมจากผู้กู้โดยตรงที่บ้านหรือสถานที่ทำงาน ผลการวิจัยนี้อาจจะช่วยให้ปัจจัย ปัญหาอุปสรรค และความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าครอบคลุมมากยิ่งขึ้น