

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ จากธนาคารกรุงเทพ ฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อจำนวน 200 คน แบ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ ฯ จำนวน 100 คน และลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์อีกแห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่ออธิบายถึงข้อมูลทั่วไป และการแจกแจงโดยใช้ Chi-Square เป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็ก ของธนาคารกรุงเทพ ฯ จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงได้ดังต่อไปนี้

5.2 การวิเคราะห์ในส่วนของ การแสดงความคิดเห็น

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ด้านลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย พบว่าในจำนวนลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ ฯ จำนวน 100 รายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพหลักเป็นนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนอาชีพรองเป็นนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้จากอาชีพหลักอยู่ในช่วง 20,001-50,000 บาทและรายได้จากอาชีพรองอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท กรณีในฐานะที่เป็นนิติบุคคลจะจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาวมากที่สุด ด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับตั้งแต่ 1-500,000 บาท ระยะเวลาการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 1-10 ปี หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่

ส่วนจำนวนลูกค้าสินเชื่อกองธนาคารพาณิชย์อีกแห่งหนึ่ง จำนวน 100 รายส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพหลักเป็นนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรองเป็นนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้จากอาชีพหลักอยู่ในช่วง 20,001-50,000 บาทและรายได้จากอาชีพรองอยู่ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป กรณีในฐานะที่เป็นนิติบุคคลจะจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาว วงเงินสินเชื่อที่ได้รับตั้งแต่ 1-500,000 บาท ระยะเวลาการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 1-10 ปี หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันและมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็ก ของธนาคารกรุงเทพฯ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานนำมาวิเคราะห์การแจกแจงของลูกค้าทั้งสองธนาคาร

จากการทดสอบสมมติฐานว่าลูกค้าทั้งสองธนาคารมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพ ฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อของลูกค้าทั้งสองธนาคารมีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ได้แก่

ด้านวัตถุประสงค์ในการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุดิบ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายและนำไปซื้อขายพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุดิบ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาต้องการนำสินเชื่อไปซื้อขายพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยสามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินที่ธนาคารฯ ให้กู้สูงกว่าธนาคารฯ อื่น และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารฯ อื่นมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ต่างกับลูกค้าธนาคาร

กรุงเทพฯ ที่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่นมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านหลักประกันเงินกู้ โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ปลูกสร้าง และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ปลูกสร้าง มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว และการได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน และเมื่อเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ โดยใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว และได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

จากการทดสอบสมมุติฐานว่าลูกค้าทั้งสองธนาคารมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กลงของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าทั้งสองธนาคารมีการแจกแจงที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่

ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ได้แก่ การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนด โดยไม่มีเบี้ยปรับ ผู้กู้สามารถขอยกเว้นการผ่อนเงินต้นโดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรก และผู้กู้สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ

ด้านค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเมืองต้นได้อย่างชัดเจน การขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50% และการไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ

ด้านสถานที่ เห็นว่าการมีที่จอดรถสะดวก ติดต่อง่าย สามารถชำระเงินคืนได้ง่าย เนื่องจากมีหลายสาขา การที่ธนาคารฯสะดวกต่อการชำระหนี้ เนื่องจากมีสาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ ตามห้างสรรพสินค้าต่างๆและอยู่ในแหล่งชุมชนและปลอดภัย

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความแตกต่างของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯและลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยใช้ระดับความคิดเห็นต่างๆและนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างและทดสอบสมมติฐานนำมาวิเคราะห์การแจกแจงความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสองธนาคารฯ

จากการทดสอบสมมติฐานว่าลูกค้าทั้งสองธนาคารมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ โดยผลจากการทดสอบพบว่าลูกค้าของทั้งสองธนาคารมีการแจกแจงความพึงพอใจที่แตกต่างกันในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กในด้านต่างๆดังนี้

ด้านการติดต่อขอคำปรึกษา โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน และเมื่อเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกๆด้านของการติดต่อขอคำปรึกษา โดยอยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

ด้านเอกสาร โดยมีรายละเอียดในเอกสารการขอกู้ การตรวจสอบเอกสารการขอกู้และเงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีระดับความพึงพอใจในด้านเอกสาร โดยมีรายละเอียดในเอกสารการขอกู้ การตรวจสอบเอกสารการขอกู้ และเงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯมีระดับความพึงพอใจมากในด้านเอกสารเอกสารการขอกู้เพียงอย่างเดียว

ด้านพนักงาน โดยพนักงานสนใจให้บริการลูกค้า ด้านการสำรวจกิจการโดยพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง และจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้งและมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงาน ได้แก่การพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง และมีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมาก ในการที่พนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการสำรวจกิจการ โดยพนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีระดับความพึงพอใจที่พนักงานออกสำรวจกิจการ โดยลำพังและได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ เฉลี่ย 4.364 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ที่มีค่าเฉลี่ย 4.120 อยู่ในระดับมาก

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อ ระยะเวลาอนุมัติใช้ระยะเวลา ระยะเวลาในการจัดทำสัญญา และระยะเวลาในการจดจำนอง หลักประกันมีความรวดเร็ว ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกันในด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อทุกด้าน

ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้และได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้และได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ แต่ตรงกันข้ามกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการชำระหนี้คืนโดยระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควร และจำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการชำระหนี้คืน โดยระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีระยะเวลายาวพอสมควรและจำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ ซึ่งตรงกันข้ามกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านสถานที่โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวกและปลอดภัย มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้าน สถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ปลอดภัย และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านสถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย รองลงมา มีความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเห็นว่าธนาคารกรุงเทพฯควรปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด รักษาความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าเดิม และแสวงหาลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการสินเชื่อ โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ โดยลูกค้าต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุดิบ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่าย ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ด้านวงเงินกู้ยืมโดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น ด้านหลักประกันเงินกู้โดยกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ปลูกสร้าง ด้านอัตราดอกเบี้ยโดยมีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรกและอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้โดยขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้ไม่มากและได้รับแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่ออย่างชัดเจน โดยปัจจัยในด้านต่างๆดังกล่าว ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพฯ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญและรักษามาตรฐานหลักเกณฑ์ของปัจจัยต่างๆดังกล่าวไว้ และปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยปรับให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าโดยพิจารณาเป็นกรณีไป

ส่วนเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัยเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ธนาคารกรุงเทพฯควรปรับปรุงในด้านต่างๆได้แก่ ด้านเอกสาร เนื่องจากรายละเอียดและเงื่อนไขของหลักประกันในเอกสารการยื่นขอสินเชื่ออาจยังไม่ชัดเจน ดังนั้นควรต้องแก้ไขรายละเอียดของเอกสารในการเตรียมยื่นขอสินเชื่อให้มีข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกของลูกค้า ด้านพนักงาน เนื่องจากพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และจำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรการให้ข้อมูลสินเชื่อเบื้องต้นเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น และเพิ่มจำนวนพนักงานให้มีเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เป็นข้อได้เปรียบธนาคารอื่นๆได้ ด้านการสำรวจกิจการ เนื่องจากพนักงานจะต้องออกสำรวจกิจการของลูกค้า ดังนั้นควรให้พนักงานติดต่อกับลูกค้าก่อนออกไปพบเพื่อให้ลูกค้าได้เตรียมข้อมูลและสถานที่ไว้ก่อน ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ เนื่องจากระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อ ระยะเวลาอนุมัติ ตลอดจนขั้นตอนการจดจำนองอาจยังช้าอยู่ ดังนั้นควรเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำคำขออนุมัติตลอดจนเสร็จขั้นตอนการได้รับเงินจากธนาคาร และควรที่จะดำเนินการไม่เกิน 30 วันเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เนื่องจาก

ธนาคารอาจให้วงเงินไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นพนักงานควรพิจารณาจากเอกสารของลูกค้าในเบื้องต้นแล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบมีโอกาสได้รับอนุมัติวงเงินจำนวนเท่าใด เพื่อลูกค้าจะได้เตรียมการวางแผนการใช้จ่ายเงินต่อไปได้อย่างไม่มีปัญหา ด้านการชำระหนี้คืน เนื่องจากธนาคารอาจให้ชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร โดยกำหนดระยะเวลาสั้น และจำนวนเงินผ่อนต่องวดสูง ดังนั้นควรสอบถามความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะเสนอสินเชื่อ เพื่อป้องกันการเกิดหนี้มีปัญหาขึ้นในอนาคต ด้านสถานที่ เนื่องจากสถานที่ยังไม่สะดวกในเรื่องที่จอดรถ ดังนั้นควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเพิ่มที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's trunk is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The lamp is surrounded by a sunburst pattern. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved