

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากร คือ ลูกค้ำธนาคาร ไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) จำนวน 22 สาขา ของธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 305 ราย

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ลูกค้ำสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ 56.39 % มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อยู่ 43.28% มีการศึกษาใน ระดับปริญญาตรีอยู่ 69.18 % เป็น โสด 52.46 % มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัท 51.80 % และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนละ 10,000-20,000 บาท คิดเป็น 55.08 % ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของลูกค้ำธนาคาร

ในปัจจุบันลูกค้ำสินเชื่อหมุนเวียนของธนาคารไทยพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลเพื่อมีไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน อยู่ 68.20 % ได้รับวงเงินสินเชื่อเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทอยู่ 34.10% นอกจากนี้ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารแล้วนิยมใช้สินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินอื่นควบคู่กันอีกจำนวน 1 บัตร อยู่ 48.66 % โดยลูกค้ำส่วนใหญ่นิยมใช้สินเชื่อเรดดีเครดิตของธนาคารซีทีแบงก์อยู่ 27.31 % อีกทั้งมีสินเชื่อบัตรเครดิตอยู่ 65.57 % ด้วย

ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อนอก ระบบมาก่อนอยู่ 81.30 % และเมื่อใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลแล้ว จะไม่ใช้บริการสินเชื่อระบบอีก อยู่ 56.14 % สำหรับปัญหาที่พบบ่อยในการมาใช้บริการจากธนาคารคือ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อส่วนบุคคลสูงเกินไป คิดเป็น 48.20 % ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5.2 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เรียงจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ำส่วนบุคคลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 โดยให้ความสำคัญกับความสะดวกของสถานที่ตั้ง ATM อันดับที่ 2 คือปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 เช่น พนักงานมีอัธยาศัยดีและมีความเอาใจใส่ อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยที่ 4.28 โดยให้ความสำคัญกับการไม่คิดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี อันดับที่ 4 คือด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยที่ 4.12 เช่น มีการแจกของชำร่วยสำหรับผู้ให้บริการ สินเชื่อบุคคลทันทีที่ใช้วงเงิน อันดับที่ 5 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.11 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการชำระเงินไม่ยุ่งยาก อันดับที่ 6 คือด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยที่ 4.07 โดยให้ความสำคัญกับสินเชื่อที่มีความสะดวกสามารถเบิกเงินสดได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5.3 ปัญหาของลูกค้ำในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคาร

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้ำในการใช้บริการสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคาร มีดังต่อไปนี้

- 5.3.1 อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลสูงเกินไป คิดเป็น 30.00%
- 5.3.2 มักจะลืมหักบัตรสินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล คิดเป็น 17.76%
- 5.3.3 สถานที่ตั้งตู้เอทีเอ็มอยู่ไกลเกินไป คิดเป็น 10.21%
- 5.3.4 วงเงินที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนน้อย คิดเป็น 10.00%

5.4 การทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพียงบัตรเดียว ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีทั้งหมด 7 รายการ (1) ปัจจัยด้านอายุ (2) ปัจจัยด้านอาชีพ (3) ปัจจัยด้านระดับการศึกษา (4) ปัจจัยด้านวงเงินที่ได้รับ (5) ปัจจัยด้านราคา-ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและรายปี (6) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด-มีการแจกของชำร่วยสำหรับผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคล ทันทีที่ใช้ (7) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ-ด้านความสะดวกของสถานที่ชำระเงิน

นอกจากนั้นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพียงบัตรเดียว ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีทั้งหมด 24 ราย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านเพศ (2) ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส (3) ปัจจัยด้านจำนวนบุตร (4) ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ย

ต่อเนื่อง (5) ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการเปิดสินเชื่อ (6) ปัจจัยด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์- มีความสะดวกขั้นตอนในการใช้ไม่ยุ่งยาก (7) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-ไม่ต้องใช้สินเชื่อระบบที่อัตราดอกเบี้ยสูง (8) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ - สามารถเบิกเงินสดได้ตลอด 24 ชั่วโมงได้ในตู้ ATM ทั่วไป (9) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ – วงเงินสินเชื่อที่ได้รับมีวงเงินที่สูงสุด 3.5 เท่า ของรายได้ (10) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-สินเชื่อที่ใช้แล้วรู้สึกเป็นคนที่และทันสมัย (11) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-สินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน(12) ปัจจัยด้านราคา-ฟรีค่าธรรมเนียมในการถอนเงินสด (13) ปัจจัยด้านราคา-ยอดชำระเงินคืนเป็นจำนวนเงินขั้นต่ำ 5% ของยอดที่เรียกเก็บในแต่ละรอบบัญชี (14) ปัจจัยด้านราคา-อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 28 ต่อปี (15) ปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานมีธรรมาภิบาลและความเอาใจใส่ (16) ปัจจัยด้านบุคลากร- พนักงานแนะนำและอธิบายผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน(17) ปัจจัยด้านบุคลากร-พนักงานบริการได้อย่างรวดเร็ว(18) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ-ขั้นตอนและระยะเวลาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็ว(19) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ-เอกสารในการเตรียมเพื่อยื่นขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (20) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ-มีขั้นตอนในการชำระเงินไม่ยุ่งยาก (21) ด้านการส่งเสริมการตลาด-มีการโฆษณา, ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ (22) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอทันสมัย (23) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ-ด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งธนาคาร (24) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งตู้ ATM

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อหมุนเวียนส่วนบุคคล (Speedy cash)
- 2) การศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าส่วนบุคคลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล (Ready credit) ของ City Bank
- 3) การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการปรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จากเดิม 5 ระดับเป็น 4 หรือ 3 ระดับ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่นิยมตอบ น้อยที่สุด ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความถูกต้องเพิ่มขึ้น

5.5.2 การนำไปประยุกต์ใช้

1) จากการสรุปผลการศึกษาจะเห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะดวกของสถานที่ตั้งของผู้เอทีเอ็ม ความสะดวกของที่ตั้งของธนาคาร และความสะดวกในการชำระเงิน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ดังนั้นทางธนาคารควรที่จะเพิ่มจำนวนตู้เอทีเอ็มและสาขาของธนาคารให้เข้าถึงชุมชนเพิ่มมากขึ้นหรือ เพิ่มช่องทางในการชำระเงินเช่น อาจจะสามารถชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่นอีเลว่นได้

2) ด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นอันดับสอง ดังนั้นธนาคารควรจะมุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มการเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารและสามารถแนะนำ อธิบายผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยธนาคารอาจจะมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถของบุคลากรต่อไป

3) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกเป็นธรรม หรืออาจจะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้น

4) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนรหัสให้สามารถทำได้ง่าย โดยลูกค้าสามารถที่จะเปลี่ยนรหัสบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลได้ด้วยตนเองที่ตู้เอทีเอ็มของธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทั่วไป

5) ควรจะมีเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการกำหนดวงเงินของสินเชื่อส่วนบุคคลให้มีการยืดหยุ่นในการกำหนดวงเงินสินเชื่อให้สูงขึ้นกว่าปัจจุบันในกรณีลูกค้ารายใหม่ และสามารถเพิ่มวงเงินของสินเชื่อได้ โดยใช้เอกสารเพิ่มเติม ในกรณีที่ลูกค้ารายเก่า