

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.4 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5

2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี จำนวน 145 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับอนุมัติวงเงินกู้ส่วนใหญ่จำนวนมากกว่า 800,000 บาท และเลือกระยะเวลาในการผ่อนชำระ น้อยกว่า 20 ปี โดยที่มีการผ่อนชำระจำนวนน้อยกว่า 10,000 บาท ส่วนมากใช้วิธีชำระเงินกู้แบบหักจากบัญชีเงินฝาก ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือ ครอบครัวหรือญาติ ที่น้อง รูปแบบที่อยู่อาศัยที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อมากที่สุด คือ บ้านเดี่ยว

3) ปัจจัยทางที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี

3.1) ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษพบว่าจำนวนวงเงินกู้มีความสัมพันธ์กับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2) ปัจจัยทางการตลาด จากการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพเคหะทรัพย์ทวี เป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์และ ปัจจัยทางด้านบุคลากร ตามลำดับ โดยให้ระดับความสำคัญที่ระดับมาก ส่วนปัจจัยทางด้านสถานที่ และปัจจัยทางการส่งเสริมการขาย มีระดับความสำคัญที่ระดับปานกลาง

(1) ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก เนื่องจากการได้รับวงเงินกู้ที่สูงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในการซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย และเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร สอดคล้องกับคำกล่าวของศิริวรรณ

เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ว่า ผลិតภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

(2) ปัจจัยทางด้านราคา ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริการจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ กับราคาของผลิตภัณฑ์ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นธนาคารจึงกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่ต่ำ เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งและจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการได้

(3) ปัจจัยทางด้านบุคลากร มีความสำคัญมากเนื่องจากพนักงานเป็นบุคคลที่ต้องติดต่อเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า พนักงานจึงต้องมีธรรมาจริย มนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นกันเอง ทำให้ผู้บริการมีความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคาร

(4) ปัจจัยทางด้านกระบวนการ ผู้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก เนื่องจากการที่ธนาคารสามารถอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้บริการได้อย่างรวดเร็วทันใจ ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากผู้บริการก็จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ

4) ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกู้เงินไทยเคหะทรัพย์ทวี

จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริการสินเชื่อกู้เงินไทยเคหะทรัพย์ทวีมีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ เป็นอันดับหนึ่ง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือ วงเงินกู้ที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และการให้บริการของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์สินเชื่อกู้เงินไทยเคหะทรัพย์ทวี มีจุดเด่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ซึ่งมีเงื่อนไขคือ ปีแรก คิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ 4.25% ต่อปี ปีต่อไปคิดอัตราดอกเบี้ย MLR – 0.25% ต่อปี และในเรื่องของวงเงินกู้ซึ่งให้วงเงินสูงสุดถึง 90% ของราคาประเมิน อีกทั้งได้รับการบริการที่ดีจากพนักงาน เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ การต้อนรับด้วยธรรมาจริยที่ดี มีกิริยาสุภาพและอ่อนน้อมต่อผู้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจในที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินค้าเชิงรุกของธนาคารกรุงไทย สาขาฉะเชิงเทรา โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์ ในการพัฒนาคุณภาพและบริการของธนาคารเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1) จากการศึกษพบว่าปัจจัยทางด้านราคา(Price)มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าเชิงรุกมากที่สุด ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ ควรจะมีการออกผลิตภัณฑ์ที่มีการที่มีดอกเบี้ยที่ต่ำเพื่อจูงใจลูกค้า อีกทั้งควรออกผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลายของอัตราดอกเบี้ยเพื่อให้ลูกค้าได้มีทางเลือกที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันในการแข่งขันทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นควรจะมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าคุณค่ากับการที่ได้ใช้จ่ายเพื่อแลกกับการใช้บริการของธนาคาร

2) ปัจจัยทางด้านกระบวนการ(Process)มีผลต่อการเลือกใช้บริการรองลงมาจากปัจจัยทางด้านราคา ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ควรมีปรับปรุงขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการนั้นต่างคาดหวังที่จะได้รับการอนุมัติจากธนาคารพาณิชย์ จึงอยากจะทราบผลการอนุมัติให้เร็วที่สุด ถ้าธนาคารสามารถปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนในกาอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็วได้ ก็จะทำให้มีลูกค้าเลือกใช้บริการสินค้าเชิงรุกมากกว่าคู่แข่ง ยกตัวอย่างเช่น ให้สาขาของธนาคารพาณิชย์ สามารถอนุมัติวงเงินทุกประเภทได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท โดยไม่ต้องส่งให้ทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้อนุมัติ เพื่อลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ

3) ส่วนปัจจัยด้านการตลาดอื่นๆ ก็ถือว่ามีความสำคัญในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก ซึ่งธนาคารพาณิชย์ ไม่ควรละเลย ดังนั้นจึงควรจะมีการปรับปรุงนโยบายให้มีการส่งเสริมปัจจัยทางการตลาดให้เพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น ปัจจัยทางด้านสถานที่(Place)ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ดูทันสมัย และสะดวกสบายในการใช้บริการ อีกทั้งควรมีช่องทางขายที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้ตามความสะดวก ในด้านปัจจัยส่งเสริมการขาย(Promotion) ไม่ว่าจะเป็นด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือใช้พนักงานขาย ควรจะมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในเชิงรุก เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมาก เพื่อขยายฐานลูกค้าของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น แต่ควรจะมีการสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายให้มีความเข้าใจถึงสินค้าและบริการ บอกถึงข้อดีข้อเสียของ

ผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้ทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจการเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยทางด้านบุคลากร(People) พนักงานต้องมีความสามารถ มีใจรักการบริการ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้าได้ รวมทั้งมีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพื่อที่จะสามารถครองใจลูกค้าให้มีความพึงพอใจในบริการของธนาคารเพื่อที่จะได้บอกต่อให้กับคนใกล้ชิดให้มาใช้บริการกับธนาคารต่อไป และสุดท้าย

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัด จึงมีการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวีของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ที่มีวงเงินสินเชื่อจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เท่านั้น ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับไม่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารกรุงไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบระหว่างลูกค้าทั้งสองกลุ่ม โดยข้อมูลที่ได้จากลูกค้าจะเป็นภาพรวมที่ชัดเจนขึ้น ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้