

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม การใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ และความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนนโยบายผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อเนกประสงค์ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า และสนใจให้ใช้บริการมากขึ้น โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้และไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 500 ราย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 311 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.01 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี ร้อยละ 39.55 สถานภาพสมรส ร้อยละ 57.56 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.49 มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 46.30

ส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้ไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 189 ราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.82 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.51 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.97 มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 49.09

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมของพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 311 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 62.2 ส่วนใหญ่รับทราบข้อสินเชื่อเนกประสงค์ จากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.63 วงเงินที่ได้รับอนุมัติอยู่ระหว่าง 500,001 -600,000 บาท จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.05 ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคาร มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.02 วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเพื่อชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น

จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.92 ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร โดยได้รับการแนะนำชักชวน จากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.63

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ผลการวิเคราะห์จากแบบจำลองโลจิท (logit model) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimates:MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects ผลการศึกษา ได้ค่า log likelihood function เท่ากับ -89.47549 ค่า restricted log likelihood เท่ากับ -331.5383 และค่า Chi squared เท่ากับ 484.1255 ค่า McFadden R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.73012 ค่าความถูกต้องในการทำนาย เท่ากับ 92.20% โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ( $\alpha = 0.01$ ) ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินอื่น ความน่าเชื่อถือขององค์กร วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ภาระหนี้สินอื่นๆ อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง ทันสมัย มีการแยกจุดการให้บริการเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทิว, อินเทอร์เน็ต อายุของกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาการผ่อนชำระ ภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ( $\alpha = 0.05$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ค้ำประกัน ใช้เพียงบุคคลค้ำประกัน ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม และค่าบริการ ปัจจัยด้านเพศ ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจ ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการของพนักงานที่มีการต้อนรับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 88.42 แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของพนักงานสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ในด้านขั้นตอนในการขอกู้ มีความยุ่งยาก และ เงื่อนไขในการกู้ยืม ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ ร้อยละ 55.95

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ และความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้า

สินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ออกไปใช้ในการวางแผนนโยบายผลิตภัณฑ์ ปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า และจงใจให้ใช้บริการมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ที่จะป็นประโยชน์ต่อผู้เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1) อัตราดอกเบี้ย ลูกค้าสินเชื่อจะพิจารณาและให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยมาก จากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ระหว่างธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆ ซึ่งมีการสร้างความแตกต่างและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น ดังนั้นธนาคารจะต้องมีการยืดหยุ่นในเรื่องอัตราดอกเบี้ย และมีรูปแบบในการเลือกให้มากขึ้น ทั้งนี้ยังรวมถึงการเข้าถึงลูกค้า เช่นการโฆษณา การแจกแผ่นพับ การให้ความรู้เรื่องสินเชื่อ เป็นต้น

2) การกำหนดวงเงินสินเชื่อ ควรมีการกำหนดวงเงินให้ตามความต้องการของลูกค้า แต่ทั้งนี้ไม่ควรกำหนดให้เกินความสามารถในการชำระหนี้ ดังนั้นในการให้สินเชื่อนั้นควรมีการให้สินเชื่อที่มีระยะเวลาการชำระคืนที่ยาวนานกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถกู้เงินได้ตามความประสงค์ และสามารถผ่อนชำระได้ตามกำลังของผู้กู้ เป็นการลดภาระในการผ่อนชำระเงินกู้ อีกทั้งยังเป็นการลดหนี้สูญของธนาคารด้วย

3) การให้บริการของพนักงาน การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยการให้ความเป็นกันเอง แสดงออกถึงความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการให้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สร้างความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้กับธนาคารด้วย

4) ธนาคารควรปรับปรุง และเร่งสร้างระบบการให้บริการเครือข่ายให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทาง ความสะดวกสบาย และรวดเร็วให้กับลูกค้า เช่น การยื่นขอกู้สินเชื่อเนกประสงค์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเข้าถึงง่ายกว่าการยื่นเรื่องขอกู้ที่สาขาของธนาคาร

5) ธนาคารควรปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติ การขอกู้สินเชื่อเนกประสงค์ เพราะจากผลการวิจัยพบว่าความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ให้บริการ คือความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ

## 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้า ในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และเป็นประโยชน์มากที่สุด

2) ควรศึกษาการคาดหวังของลูกค้าสินเชื่อต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทใดในด้านต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบสินเชื่อ และรูปแบบการให้บริการของธนาคารที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทเดียวกัน ระหว่างธนาคารอื่น หรือสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อหาข้อแตกต่างและเป็นการประเมินกลยุทธ์ที่ถูกลำเอามาใช้นามาปรับปรุงเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved