

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจการค้าของธนาคาร จำนวน 280 คน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี กิจการมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 10 ล้านบาท มีการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ แห่งนี้ร่วมกับการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ 2 ธนาคาร

การวิเคราะห์ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก - ค้าส่ง ซึ่งได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อภายใน 3 สัปดาห์ซึ่งเป็นเกณฑ์ทั่วไปในขั้นตอนการพิจารณาเอกสารจนถึงการอนุมัติและทำนิติกรรมสัญญา โดยได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 10 ล้านบาท กำหนดระยะเวลาในการกู้ยืมระหว่าง 1 - 5 ปี ในอัตราดอกเบี้ย MRR + ร้อยละ 2.00 ต่อปี ซึ่งเป็นแบบอัตราดอกเบี้ยโดยทั่วไปที่ใช้อ้างอิงกับลูกค้ารายย่อยชั้นดี ของธนาคารพาณิชย์ แห่งนี้ โดยพิจารณาจากสัดส่วนวงเงินสินเชื่อที่ขออนุมัติเทียบกับราคาประเมินหลักประกัน ไม่เกินร้อยละ 80 เมื่อได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ส่วนมากกำหนด การผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารในลักษณะให้ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่ากันทุกเดือน เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อผู้ที่จะนำสินเชื่อไปใช้เพื่อลงทุนในสินทรัพย์ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์ถาวร

เมื่อวิเคราะห์ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการจัดจำหน่ายและด้านการให้บริการของบุคลากร ส่วนด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อนั้นมีความพึงพอใจในระดับน้อย

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของแต่ละปัจจัย พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์

สินเชื่อใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดสม่ำเสมอ ผลลัพธ์ที่สินเชื่อมีความแตกต่างและมีจุดเด่นกว่าธนาคารอื่น ประเภทของสินเชื่อมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการ และมีบริการที่เข้าใจง่ายเงื่อนไขชัดเจน

ปัจจัยการบริการด้านราคา ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมจูงใจมาใช้บริการ โดยอยู่ในอัตราที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นในระดับเดียวกัน และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ลูกค้ำทราบทุกระยะ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของเอกสาร แผ่นพับ โบชัวร์ แนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับมาก ในเรื่องของมีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต มีการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ำมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ทำการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของสถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการมาใช้บริการ ตั้งอยู่ในย่านการค้า ใจกลางเมือง

ปัจจัยด้านบุคลากร ลูกค้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องของจำนวนพนักงานสินเชื่อมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้ำมีความพึงพอใจน้อย ไม่ว่าจะป็นในเรื่องของขั้นตอนในการใช้บริการ ยุ่งยาก เอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อไม่เหมาะสม มีมากเกินไป และความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อนานเกินไป

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เมื่อสอบถามถึงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อกใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดสม่ำเสมอ ศึกษาผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทให้มีจุดเด่น แตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ มีความหลากหลายตรงกับความต้องการ เกิดการบริการที่เข้าใจเงื่อนไขชัดเจน วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับธุรกิจ อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ควรได้รับการพิจารณา ทบทวนใหม่ เนื่องจากลูกค้าส่วนมากที่มาขอใช้บริการสินเชื่อ ต้องมีความจำเป็นในการขอใช้วงเงิน ธนาคารควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ที่ง่าย และขออนโยบายต่อฝ่ายบริหารของธนาคาร ในการขออนุมัติพิจารณา เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เพื่อเป็นการเพิ่มและขยายฐานลูกค้าของของธนาคารให้มากขึ้น ควรมีการทบทวนและมีนโยบายปรับ ลด อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้สม่ำเสมอ ถึงแม้ว่าจะเปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากเหตุผลด้านต้นทุนของธนาคาร แต่หากธนาคารพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ลูกค้าทราบทุกระยะเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่า ธนาคารให้ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ หรือเน้นโดยพิจารณาเป็นรายกรณีสำหรับลูกค้าที่สร้างรายได้ให้กับธนาคารมากกว่า ได้รับอัตราที่ต่ำกว่ารายที่ให้รายได้น้อย หรือนำเสนอสินเชื่อประเภทอื่นที่มีอัตราต่ำกว่าแทน จะทำให้ลูกค้าเกิดแรงจูงใจให้มาใช้บริการมากขึ้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรมีสาขาที่ให้บริการมากกว่า ที่มีอยู่ในจังหวัดลำพูนปัจจุบันมีเพียง 2 สาขา เพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการมาใช้บริการ มีที่จอดรถจัดเตรียมไว้เพียงพอ ที่สำคัญต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับปรุงใช้ เพื่อใช้เป็นช่องทางบริการมากขึ้น เช่น บริการตอบรับ เพิ่มกลุ่มสายโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต สื่อสมัยใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการมากขึ้น

ด้านส่งเสริมการตลาด

ควรมีการพัฒนาเอกสาร แผ่นพับ โบชัวร์ แนะนำบริการ มีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต อีพ็อคข่าวสาร ให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ จัดทำประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แต่ละประเภทให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร

ควรมีบุคลากรเพียงพอแก่งานด้านสินเชื่อ เพียงพอแก่การให้บริการ บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรม ให้เป็นมืออาชีพ มีความรู้ มีความชำนาญ มีความสามารถแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์สามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหาและคอยประสานงานให้เกิดความคล่องตัว และควรเพิ่มอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เป็นที่น่าเชื่อถือ เป็นบุคคลที่มีจิตวิญญาณการปฏิบัติหน้าที่ มีความกระตือรือร้น พร้อมให้บริการ มีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นกันเอง เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา

ด้านลักษณะทางกายภาพ

ควรทำให้ลูกค้ามีความปลอดภัย ใจวางใจ สถานที่ลักษณะภายในและภายนอกสำนักงาน ควรดูดี สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกสบาย มีป้ายแสดงที่ตั้งหน่วยงาน แต่ละแผนก ที่ชัดเจน สะดุดตา ทันสมัยและมีความเป็นระเบียบ

ด้านกระบวนการ

ควรมีการปรับปรุงมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการระดับน้อย อาจเนื่องมาจาก ขั้นตอนในการพิจารณาขออนุมัติสินเชื่อ ในเรื่องของเอกสาร มีรายละเอียดมากเกินไป ข้อความในใบสมัครอาจซับซ้อน ยากแก่การเข้าใจ ควรนำเสนอผู้บริหารของธนาคาร มีนโยบายที่ดีในการ ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเอกสาร ที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อให้เข้าใจง่าย รัดกุม และมีจำนวนเอกสารให้เพียงพอแก่การใช้งาน และการประกอบขออนุมัติพิจารณาสินเชื่อให้เหมาะสม ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ไม่ล่าช้าเกินไป เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้มาใช้บริการ ไม่ให้นำไปเปรียบเทียบกับบริการของธนาคารอื่น ๆ มีการแจ้งเตือนก่อนสินเชื่อครบกำหนด เพื่อสร้างความประทับใจ รักษาฐานลูกค้าให้ใช้บริการกับธนาคารตลอดไป และเพิ่มขยายฐานลูกค้าจากการชักชวนของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากขึ้น