

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บแบบสอบถามจำนวน 235 ชุด มีข้อสรุปและข้อเสนอแนะในการศึกษารังนี้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.2 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 52.3 โดยลักษณะธุรกิจส่วนใหญ่เป็นแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 44.3 ซึ่งเป็นธุรกิจด้านการเกษตร ร้อยละ 24.3 ยอดขายต่อปีของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 50 – 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 49.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับประเภทสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เลือกใช้กับธนาคารคือ การกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 86.4 โดยวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจากธนาคารคือ มากกว่า 15 ล้านบาท และระยะเวลาในการดำเนินกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 3 – 10 ปี

5.1.2 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ ตามลำดับ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ คือ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน โดยส่วนใหญ่บริการกู้เบิกเกินบัญชีเป็นบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนสำหรับกิจการ ส่วนเงินกู้ทั่วไปจะใช้เพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการจัดตั้งกิจการและขยาย

กิจการ สำหรับอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการคือ อัตราลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate)

ในส่วนของความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจมากที่สุดคือ บริการจัดการด้านการเงิน

พฤติกรรมที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะพิจารณาจาก การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพทั้งก่อนและหลังการขอสินเชื่อ เป็นอันดับแรก ต่อมาคือพิจารณาในเรื่องของขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก และธนาคารมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ มีดังนี้

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารพาณิชย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	ประเด็นที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก
1. ด้านผลิตภัณฑ์	1. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้กับลูกค้า 2. ประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก ธนาคารมีการพัฒนาและปรับ ปรุงรูปแบบ สินเชื่ออย่างต่อเนื่อง และ มีความหลากหลาย ของการให้บริการ 3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้
2. ด้านราคา	1. อัตราดอกเบี้ย 2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ 3. ปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ปัจจัย	ประเด็นที่ให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	1. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน 2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ 3. ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย
5. ด้านบุคลากร	1. การให้บริการที่สม่ำเสมอ และการตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน 2. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน 3. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน
6. ด้านกระบวนการ	1. การให้บริการที่รวดเร็ว 2. การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด 3. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
7. ด้านหลักประกัน	1. สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกัน 2. ประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ต้องค้ำประกันต่อธนาคาร 3. การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยธนาคาร
8. ด้านอื่นๆ	1. ความมั่นคงของธนาคาร 2. นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน 3. วิสัยทัศน์ของผู้นำ

5.1.4 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่

พบ ไว้ดังนี้ ปัญหาที่พบเป็นอันดับแรก เป็นเรื่องของ การขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก ขั้นตอน รongลงมาเป็น การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ "ไม่ได้รับ

ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล่าสมัย และ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 พฤติกรรมกรใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการยังคงต้องการสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทางธนาคารควรจึงมีการส่งเสริมการตลาดให้แก่สินเชื่อเช่น สำหรับลูกค้าชั้นดี ซึ่งมีกำหนดการชำระหนี้ตรงเวลา อาจทำการขยายวงเงินให้โดยอัตโนมัติเพื่อกระตุ้นให้มีการใช้สินเชื่อกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการรักษาลูกค้าที่ดีไว้กับธนาคารอย่างยาวนานอีกด้วย เป็นต้น

5.2.2 ลูกค้ายังคงต้องการที่จะลดความยุ่งยากในขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ เนื่องจากบางครั้งมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องการใช้เงิน ทางธนาคารควรอำนวยความสะดวกในด้านนี้โดยถ้าเป็นลูกค้าเก่าก็สามารถพิจารณาเพิ่มวงเงินหรืออนุมัติสินเชื่อได้เร็วกว่าลูกค้าใหม่ เนื่องจากเคยมีเอกสารและประวัติของลูกค้าจากครั้งก่อนแล้ว เพื่อที่จะสร้างความประทับใจ และความจงรักภักดีให้เกิดกับธนาคารต่อไป

5.2.3 การที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงธนาคารได้ง่าย หรือสถานที่ตั้งของธนาคารก็มีส่วนสำคัญ ยิ่งถ้าสถานที่ตั้งอยู่ในเขตที่เดินทางไปมาสะดวก หรือสามารถทำธุรกิจผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ก็ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารด้วย

5.2.4 การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า การให้ความเป็นกันเอง การมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงานและการทำตัวให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ก็เป็นปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการของธนาคาร

5.2.5 ภาพพจน์ของธนาคารที่ดี ชื่อเสียงที่ดี เป็นปัจจัยที่สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ธนาคารควรที่จะมีการจัดการ การวางแผนการทำงานที่ดีภายในองค์กรพนักงานทุกคนทำงานด้วยความรู้ความสามารถและเต็มใจที่จะทำงานอย่างแท้จริง ก็เป็นสิ่งที่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารได้

5.2.6 พนักงานควรได้รับการอบรมในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับการทำงาน เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำอย่างแท้จริง สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้ามีปัญหาได้

ในส่วนเรื่องปัจจัยทั้ง 8 ด้าน ที่ได้ทำการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคาร จึงมีข้อเสนอแนะในแต่ละปัจจัยดังนี้

1) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ทางธนาคารควรเพิ่มประเภทของสินเชื่อให้มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น และทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ตรงกับความต้องกรอย่างแท้จริง อีกทั้งยังต้องพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่อให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และวงเงินสินเชื่อก็เป็นอีกปัจจัยที่ดึงดูดลูกค้า โดยวงเงินสินเชื่อก็ควรมีความยืดหยุ่นได้ ตามความต้องการของลูกค้าด้วย

2) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านราคา อัตราดอกเบี้ยมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก ดังนั้น ธนาคารควรมีการปรับลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่มีประวัติการชำระที่ดี ตรงเวลา อัตราดอกเบี้ยควรมีให้เลือกหลากหลายตรงตามความต้องการของลูกค้า ส่วนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ ควรจะมีการอธิบายให้ลูกค้าอย่างละเอียด และอาจมีการปรับลดเพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้า เป็นต้น

3) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จะเห็นได้ว่า ธนาคารควรให้ความสำคัญของการมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า อาจมีสาขาในห้างสรรพสินค้า และทำเลที่ตั้งควรจะเป็นที่ที่มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย ง่ายต่อการเข้าถึง

4) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีการโฆษณาถึงผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ทางสื่อโทรทัศน์ การเข้าถึงธนาคารได้ทางอินเทอร์เน็ต มีรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารโดยละเอียดครบถ้วน การทำการตลาดกับลูกค้าอาจมีการส่งข่าวสารผ่านทาง e-mail ของลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆของธนาคารถึงลูกค้าได้โดยตรง และรวดเร็ว

5) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านบุคลากร ควรมีการจัดอบรมพนักงานอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของธนาคาร รวมถึงมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างละเอียดชัดเจน เมื่อลูกค้ามาติดต่อสอบถามสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างตรงประเด็น อีกทั้งยังต้องส่งเสริมและพัฒนาพนักงานทางด้านบุคลิกภาพและการบริการ ให้พนักงานมีความเข้าใจเรื่องความสำคัญของการบริการอย่างแท้จริง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นได้

6) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้บริการควรมีการวางแผนเรื่องการจัดการในองค์กรอย่างชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่และรายละเอียดของหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อไม่ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในงานที่ทำงานอยู่ และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธนาคาร อีกทั้งธนาคารควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการอย่างรวดเร็วแก่ลูกค้า รวมทั้งมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายสำหรับลูกค้าเวลาที่ต้องมารับบริการจากธนาคาร

7) ข้อเสนอแนะปัจจัยด้านหลักประกัน ควรมีการบอกรายละเอียดและความสำคัญ ที่ต้องมีการค้ำประกันด้วยหลักทรัพย์ ว่าลูกค้าจะได้รับความเป็นธรรมและสามารถวางใจเมื่อใช้ บริการของธนาคาร

นอกจากข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้แล้ว ยังพบปัญหาต่างๆ ได้แก่ การขอเอกสารเพื่อ ใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมากขึ้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน อัตราดอกเบี้ย สูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ ค่าธรรมเนียม ประเมินราคาหลักทรัพย์สูง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี พนักงาน ไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย และธนาคารมี เครื่องข่ายให้บริการน้อย โดยแต่ละปัญหานั้นทางธนาคารควรจะศึกษาถึงต้นตอและสาเหตุของ ปัญหานั้นอย่างแท้จริง เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด เพื่อพัฒนาระบบงานธนาคารให้ดียิ่งขึ้น และมีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคตต่อไป