

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านักธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร มีจำนวนทั้งสิ้น 103ราย และได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ผลการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกิจการจากตัวอย่างกิจการจำนวน 103ราย พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.33) และเป็นกลุ่มผู้มีมีอายุอยู่ระหว่าง 51-601 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.18 มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 59.22) และมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

ส่วนลักษณะทั่วไปของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทที่อยู่อาศัย ได้แก่ คอนโดมิเนียม หมู่บ้านจัดสรร และหอพัก (ร้อยละ 24.25) มีการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด 49.51 (ร้อยละ 61.33) กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดกลางที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5,000,000 บาท (ร้อยละ 42.72) มีพนักงานจำนวน 10-50 คน (ร้อยละ 61.17) อายุของกิจการส่วนใหญ่มากกว่า 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 27.18) และส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนของกิจการค่อนข้างสูง คือ 1,000,001-5,000,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 30.10)

พฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงเป็นหลัก (มากกว่าร้อยละ 89) (สอดคล้องกับผลการศึกษาของเจษฎา ดวงแก้ว (2555)) และเคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับสถาบันการเงินมากกว่า 1 แห่ง โดยนิยมใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพมากที่สุด รองลงมา คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกร ตามลำดับ โดยเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารเนื่องจากเคยใช้บริการของธนาคารที่ต่อเนื่องและยาวนานเป็นอันดับแรก

(ร้อยละ 19.19) รองลงมาคือ ธนาคารมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากและดอกเบี้ยถูกกว่าธนาคารอื่น ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกิจการส่วนใหญ่ใช้เพื่อลงทุนในการขยายกิจการเป็นหลัก มีวงเงินที่ขออนุมัติกับธนาคารต่ำกว่า 500,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ และแหล่งเงินทุนที่สำคัญของกิจการ พบว่า มาจากแหล่งเงินทุนจากธนาคารและเงินทุนส่วนตัวเป็นหลักในการดำเนินกิจการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยโดยรวมการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่กิจการให้ความสำคัญโดยรวมมากเป็นอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ธนาคารต้องมีชื่อเสียงและมั่นคง และมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร - พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี ระดับความสำคัญระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ - ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ระดับความสำคัญระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านราคา-อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์เหมาะสม ระดับความสำคัญระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 อันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์-ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.85 อันดับที่ 6 คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด - มีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอเป็นปัจจุบันค่าเฉลี่ย 3.65 และอันดับที่ 7 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ -จำนวนสาขาที่ให้บริการมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ประเภทของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจ คือ การโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่ำเสมอ และรายได้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าไคสแควร์ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และส่วนปัจจัยหลักอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของกิจการ เงินลงทุน และรายได้ของกิจการ นั่นคือ ประเภทของกิจการและรายได้ของกิจการมีผลต่อปัจจัยในเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

กิจการส่วนใหญ่ประสบปัญหาการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติมีมากเกินไปในระดับมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 3.60 ปัญหานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสหรรษา สติศย์สุขเสนาะ (2546) อภริติ หยอมวิไล (2550) และเจษฎา ดวงแก้ว (2555) ปัญหาที่พบ

รองลงมาคือ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่กับธนาคารพบว่าปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร นำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นธนาคารจึงควรเน้นให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความน่าเชื่อถือ

2) ธนาคารควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญในด้านธุรกิจของธนาคาร และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าในอันดับต้นๆ ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในงานของบุคลากรเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ

3) ผลการศึกษาบ่งชี้ว่าปัญหาการให้บริการสินเชื่อมากที่สุด คือ ปัญหาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมากเกินไปมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรลดระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการให้น้อยลง หรือหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในส่วนดังกล่าวให้มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อให้มากขึ้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างกิจการจำนวน 103 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารกรุงเทพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความหลากหลายของประเภทธุรกิจ ดังนั้นในการศึกษารุ่นต่อไปควรมีการศึกษาแบบเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่สำคัญ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดเชียงใหม่ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้อ้างกล่าวจะเป็นข้อมูลที่ให้รายละเอียดและบ่งชี้ให้ธนาคารสามารถนำมาพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ