

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 11 สาขา จังหวัดเชียงใหม่ ในการแจกแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการขอใช้บริการธนาคารกรุงไทย ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 369 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย มีอายุเฉลี่ย 42 ปี สถานภาพการสมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ทำกิจการประเภทการให้บริการ กิจการมีรูปแบบเป็นเจ้าของคนเดียว มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน 30 ล้านบาท แหล่งเงินทุนมาจากเงินทุนของตนเอง มีช่วงระยะเวลาที่ประกอบการ 6 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,000,000 บาท ที่ตั้งของกิจการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบการใช้สินเชื่อประเภทเบิกเงินเกินบัญชี มีวงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารไม่เกิน 5 ล้านบาท มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในกิจการใหม่ และมีลักษณะของการใช้บริการ สินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่)

6.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในและปัจจัยพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ รองลงมาคือ การให้บริการมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้า และอันดับที่สาม คือ มีการนำเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยมาใช้

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ต่ำ และอันดับที่สาม คือ การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อาคารสถานที่ของสาขาธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง และอันดับที่สาม คือ มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และอันดับที่สาม คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่ำเสมอ ทันสมัย

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ชื่อดี และไว้ใจได้ รองลงมาคือ พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน และอันดับที่สาม คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ การให้บริการที่รวดเร็ว และอันดับที่สาม คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ มีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร รองลงมาคือนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน และอันดับที่สาม คือ การเป็นธนาคารที่เป็นของคนไทย

ปัจจัยในแต่ละปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และอันดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ

6.1.3 ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาที่พบของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 5 อันดับแรก คือ มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก อันดับสองคือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และมีขั้นตอนมาก อันดับสามคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป อันดับสี่คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น และอันดับห้าคือ สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

6.2.1 ด้านบุคลากรโดยรวม มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากเป็นลำดับแรก ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องแม่นยำ สร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงควรจัดการอบรมทางด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจและให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6.2.2 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากเป็นลำดับที่รอง ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกระบวนการในด้านเอกสารที่ใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อและการอนุมัติสินเชื่อ การขอเอกสารจากธุรกิจเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อต้องเหมาะสม ไม่ควรขอซ้ำซ้อน ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อควรมี ขั้นตอนที่กระชับ

6.2.3 ปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวม มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากเป็นลำดับลำดับที่สาม ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นถึงนโยบายด้านสินเชื่อควรมีความชัดเจนและโปร่งใส



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved