

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในเชิงวิชาการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย สุ่มแบบโควต้าตามสัดส่วนของสาขาธนาคารที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 10 สาขา ๆ ละ 30 ราย แสดงผลสรุปดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการสรุปผลการศึกษสามารถสรุปผลจำแนกตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพเสริมขายตรง รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 100,000-500,000 บาท ประกอบกิจการเจ้าของคนเดียว ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจมาแล้ว 1-3 ปี สินเชื่อ นอกเหนือจากสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย ไม่มีสินเชื่ออื่นนอกจากสินเชื่อธนาคารกรุงไทย ส่วนลูกค้าที่มีสินเชื่ออื่นจะใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) วงเงินเกินกว่า 500,000 บาท วงเงินสินเชื่อที่ให้บริการของธนาคารกรุงไทยวงเงิน 1,000,001 - 3,000,000 บาท ชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนที่มากู้เป็นหัวหน้าครอบครัว และเริ่มเข้าสู่วัยทำงานตอนต้น ต้องการดำเนินกิจการธุรกิจส่วนตัว โดยเริ่มจากกิจการเป็นแบบเจ้าของคนเดียว หรืออาจสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ต้องการขยายกิจการแต่เงินทุนมีไม่มากพอเนื่องจากกิจการยังขนาดเล็ก รายได้ไม่

พอใช้สำหรับการขยายกิจการจึงต้องจัดหาแหล่งเงินทุนมาจากการกู้ยืม แต่เงื่อนไขในการกู้ยืม ต้องการผ่อนชำระเดือนละไม่มากนักระยะเวลาสั้น เนื่องจากผู้กู้ไม่ต้องรับภาระการชำระเงินต้น และดอกเบี้ยในแต่ละเดือนมากนัก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้า พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ออันดับหนึ่งคืออัตราดอกเบี้ย อันดับสองวงเงินกู้ยืม อันดับสามระยะเวลาในการชำระคืน อันดับสี่การบริการของพนักงานสินเชื่อ อันดับห้าค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อันดับหกการกำหนดหลักประกัน อันดับเจ็ดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ และ อันดับแปดการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้

ส่วนที่ 2 เหตุผลที่สำคัญที่สุดของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจสรุปได้ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม (ลูกค้าพอใจ)
- 2) ปัจจัยด้านวงเงิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า วงเงินให้กู้เพียงพอสามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์
- 3) ปัจจัยด้านระยะเวลาในการชำระคืน ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ระยะเวลาในการชำระคืนที่ธนาคารกำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก
- 4) ปัจจัยด้านบริการจากพนักงานสินเชื่อ ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานทุกคนให้ความเป็นกันเองกับผู้ขอกู้
- 5) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น
- 6) ปัจจัยด้านหลักประกัน ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า สามารถใช้หลักประกันที่มีมูลค่าไม่สูงมาประกอบการกู้ในวงเงินสูงได้
- 7) ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติรวดเร็วตามกำหนดเวลาในเงื่อนไขขอกู้
- 8) ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้ขอกู้ ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า การ

กำหนดคุณสมบัติเรื่องรายได้ของผู้ขอกู้เหมาะสมปัจจัยด้านวงเงิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า วงเงินให้กู้เพียงพอสามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ลูกค้ำให้ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ยืมคือการกำหนดอัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกัน
- 2) ความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ คือการกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน
- 3) ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืนคือระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้
- 4) ความพึงพอใจด้านการกำหนดหลักประกันคือข้อกำหนดประเภทของหลักประกัน
- 5) ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยคือการกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด
- 6) ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้ คือเงื่อนไขการกำหนดค่าธรรมเนียมและความยืดหยุ่นในการปรับลดค่าธรรมเนียม
- 7) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติคือเงื่อนไขการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ
- 8) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ คือการเอาใจใส่ดูแลตอบข้อซักถามของผู้กู้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

จากผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพบว่าลูกค้ำให้ความสนใจปัญหาด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้ คือวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกัน
- 2) ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระคืนคือระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย
- 3) ปัญหาเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยคืออัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย
- 4) ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม คือไม่มีการแจ้งค่าธรรมเนียมจนกระทั่งดำเนินการขั้นตอนการกู้เสร็จ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในแต่ละด้านดังนี้

1) ปัญหาด้านการกำหนดวงเงินกู้ จากผลการศึกษาปัญหาด้านวงเงินกู้พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้วงเงินกู้ต่ำกว่ามูลค่าหลักประกัน ธนาคารน่าจะมีการกำหนดวงเงินกู้สูงสุดที่จะอนุมัติได้ ซึ่งอาจต้องกำหนดเงื่อนไขของหลักประกันที่ธนาคารจะอนุมัติโดยเรียงลำดับหลักประกันที่ทางธนาคารจะสามารถอนุมัติวงเงินได้สูงที่สุด จนถึงต่ำที่สุดและกำหนดสัดส่วนวงเงินเทียบกับหลักประกันที่จะอนุมัติให้ชัดเจน และควรคำนึงถึงธุรกิจบางประเภทที่ต้องใช้เงินทุนสูงเป็นพิเศษ

2) ปัญหาด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้ขอกู้ จากผลการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้ขอกู้พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดคุณสมบัติผู้ขอกู้มีมากจนเกิดความสับสน ธนาคารน่าจะมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขอกู้ให้ชัดเจน รัดกุม เพื่อใช้ประเมินความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคตได้ และพนักงานต้องสามารถอธิบายให้ผู้กู้เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การดังกล่าว และต้องไม่ซับซ้อนจนยากต่อการทำความเข้าใจ

3) ปัญหาด้านการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน จากผลการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญเกี่ยวกับระยะเวลาชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย ธนาคารน่าจะต้องมีการทำความเข้าใจกับลูกค้า และสามารถสร้างทางเลือกให้ลูกค้าเลือกได้ตามความต้องการ เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาในการชำระคืนสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการและข้อกำหนดการชำระคืนเช่นการขยายเวลาให้ลูกค้า หรืออาจมีการพิจารณาขยายเวลาสำหรับลูกค้าที่ชำระอย่างสม่ำเสมอ

4) ปัญหาด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้ จากผลการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดหลักประกันพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักประกันเงินกู้ต้องมีการทำประกันภัย ธนาคารน่าจะมีการกำหนดหลักประกันให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ประเมินราคาต้องมีความชำนาญสูง

สามารถตีมูลค่าหลักประกันของลูกค้ำได้อย่างแม่นยำ การตีมูลค่าหลักประกันควรใช้ราคาท้องตลาด

5) ปัญหาด้านการกำหนดอัตราดอกเบี้ย จากผลการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดอัตราดอกเบี้ยพบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขเล็กน้อย ธนาคารน่าจะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยในบางรายที่มีการชำระอย่างสม่ำเสมอ การกำหนดอัตราดอกเบี้ยควรใช้อัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดเพื่อให้ลูกค้ำรู้สึกเป็นธรรม

6) ปัญหาด้านการกำหนดค่าธรรมเนียม จากผลการศึกษาปัญหาด้านการกำหนดค่าธรรมเนียมพบว่า ลูกค้ำให้ความสนใจเกี่ยวกับการไม่แจ้งค่าธรรมเนียมตั้งแต่ขอกู้จนกระทั่งเสร็จ ธนาคารน่าจะให้พนักงานอธิบายถึงรายละเอียดค่าธรรมเนียมให้ลูกค้ำพิจารณาก่อนตัดสินใจกู้ กำหนดค่าธรรมเนียมให้ชัดเจน ควรเก็บในอัตราเดียวกับธนาคารอื่นเพื่อความเป็นธรรม

7) ปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ จากการศึกษาปัญหาด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ พบว่า ลูกค้ำให้ความสนใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้มีความยุ่งยาก ธนาคารน่าจะ มีการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ให้กระชับรัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อให้สะดวกไม่ยุ่งยาก ใช้เอกสารที่จำเป็นแต่รัดกุม ติดตามงานและแจ้งให้ลูกค้ำทราบอย่างสม่ำเสมอ

8) ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อพบว่า ลูกค้ำให้ความสนใจในการที่พนักงานไม่มีการติดตามงานเมื่อลูกค้ำต้องการทราบความคืบหน้า ธนาคารน่าจะให้พนักงานสินเชื่อควรมีการเอาใจใส่ ให้คำปรึกษาบริการเป็นกันเอง มีการติดตามงาน และแจ้งให้ลูกค้ำทราบอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ลูกค้ำมั่นใจในการใช้บริการ โดยไม่เปลี่ยนธนาคาร

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากลูกค้ำที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจโดยกลุ่มผู้กรอกแบบสอบถามเป็นอาจเป็นเพียงผู้ชำระเงินหนี้แทนผู้กู้ หรือเป็นลูกค้ำของสาขาอื่นที่มาใช้บริการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่างสาขา อาจทำให้ผลการศึกษาคาดเคลื่อนไปบ้าง

2. ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาเพียง 8 ปัจจัยเท่านั้นคือวงเงินกู้ คุณสมบัติผู้ขอกู้ ระยะเวลาในการชำระคืน การกำหนดหลักประกันเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ การบริการของพนักงานสินเชื่อ เพื่อความเหมาะสมกับพื้นที่

3. ในการศึกษาครั้งนี้ในแบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับการสอบถามปัญหาใช้คำถามแบบเลือกตอบอาจส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถระบุปัญหาที่แท้จริงได้ และในบางข้อที่ให้เลือกตอบผู้ตอบอาจไม่คิดว่าเป็นปัญหาแต่ตอบเพื่อให้เกิดความครบถ้วนของแบบสอบถามจึงส่งผลให้ผลการศึกษาเรื่องปัญหาได้ผลการศึกษาที่คาดเคลื่อนในบางข้อได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved