

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีลักษณะการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 77 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 68.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 82.0 สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.3 และดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 44.8 มากกว่าด้านอื่นๆ

2) ลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ธุรกิจที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีลักษณะการประกอบกิจการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ร้อยละ 83.1 ประกอบธุรกิจประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 61.2 มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 11 -15 ปี ร้อยละ 56.8 มียอดขายของปี 2546 ระหว่าง 50 -100 ล้านบาท ร้อยละ 65.0 ส่วนใหญ่ไม่มีการร่วมทุนกับนักลงทุนชาวต่างชาติ ร้อยละ 97.3 ธุรกิจมีการใช้สินเชื่อด้านเงินเบิกเกินบัญชี ร้อยละ 92.9 มีวงเงินสินเชื่อระหว่าง 21 – 30 ล้านบาท ร้อยละ 66.1 คาดว่าจะชำระคืนธนาคารได้ตามกำหนดระยะเวลาเมื่อสัญญาครบกำหนด ร้อยละ 88.0 และกิจการของลูกค้ำมีแนวโน้มสภาพธุรกิจเติบโตขึ้นภายในระยะเวลา 3 ปีข้างหน้า ร้อยละ 89.6 มากกว่าด้านอื่นๆ

3) ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ

ที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

3.1) ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คำนึงถึงปัจจัยในเรื่องการตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาท ของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรที่มีระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องการเข้าถึงลูกค้า ปัจจัยในเรื่องการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย อำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ และปัจจัยในเรื่องการมีพนักงาน ไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

3.2) ปัจจัยด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยรวมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านอื่นๆที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คำนึงถึงปัจจัยในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร และปัจจัยในเรื่องนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ส่วนปัจจัยในเรื่องวิสัยทัศน์ของผู้นำ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

4) ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวัดตามระดับความสำคัญแล้วพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ไม่มีความสำคัญ ยกเว้นปัจจัยในด้านกระบวนการที่มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดและปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการ สินเชื่อบุคคลกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยด้านบุคลากร โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คำนึงถึง

- 1) ปัจจัยการตอบสนอง แก่ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน
- 2) ปัจจัยการให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงาน
- 3) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของพนักงาน
- 4) ปัจจัยความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน
- 5) ปัจจัยความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาทจากข้อมูลข้างต้นพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากระบบสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยยังต้องอาศัยบุคลากรของธนาคารเป็นตัวกลางในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เช่นการติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษา การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นธนาคารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมตลอดเวลา อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคาร

5.2.2 ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านความมั่นคงของธนาคาร
- 2) ปัจจัยนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน

ทั้งนี้เนื่องจากภายหลังวิกฤติการทางการเงิน เมื่อกลางปี 2540 สถาบันการเงินและธนาคารพาณิชย์ต่างเผชิญกับปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และการลดลงของมูลค่าหลักทรัพย์ ทำให้ไม่สามารถแบกรับภาระการตั้งสำรอง สถาบันการเงินหลายแห่ง รัฐบาลต้องเข้าช่วยภายใต้กองทุนฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน ธนาคารพาณิชย์หลายธนาคารต้องควบรวมกับธนาคารต่างประเทศ และต้องดำเนินการเพิ่มทุนจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านความมั่นคงของธนาคารมากเป็นลำดับแรก

และปัจจัยด้านอื่นๆ ในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่