

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่” เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้าธนาคาร และศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ รวมทั้งปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าธนาคาร และใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 สาขา คือสาขานนเมืองสมุทร จำนวน 118 ตัวอย่าง แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่า ประเภทของสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา (ร้อยละ 59.32) รองลงมาคือประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด (ร้อยละ 27.12) ลักษณะการประกอบการ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค (ร้อยละ 49.90) รองลงมาคือประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่ง พิษไร้ เช่น หอม กระเทียม ค้าปลีก-ค้าส่ง ผลไม้ จำหน่ายสินค้าหัตถกรรม จำหน่ายขนมไทย และคอมพิวเตอร์ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ จำนวนของพนักงานส่วนใหญ่มิมีจำนวนพนักงาน 1-5 คน (ร้อยละ 43.22) ส่วนขนาดของกิจการ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการขนาดเล็ก (ร้อยละ 44.92) ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน จะมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 37.28) ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการมีทำเลที่ตั้งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.46) รองลงมาคือมีทำเลที่ตั้งนอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร มีวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารอยู่ในช่วงระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท (ร้อยละ 44.07) แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อสินค้ามาจำหน่าย ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้ามาจำหน่ายจากห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น แมคโคร โลตัส คาร์ฟูร์ (ร้อยละ 36.44) รองลงมาคือจะซื้อสินค้ามาจำหน่ายจากเกษตรกรในภาคเหนือ แหล่งวัตถุดิบที่ขายส่งสินค้าของผู้ประกอบการ จะขาย

ส่งสินค้าภายในประเทศ (ร้อยละ 94.07) แหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่จะมาจากในระบบธนาคาร (ร้อยละ 59.32) รองลงมาใช้เงินทุนส่วนตัว รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย อยู่ในช่วงระหว่าง 100,001-500,000 บาท (ร้อยละ 41.53)

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้านักการพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 ราย ซึ่งเป็นลูกค้านักการที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้ลึกต่อสภาพลักษณะธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคง (ร้อยละ 78.81) การใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่ มีจำนวนธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 2 แห่ง (ร้อยละ 51.70) ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในช่วงระหว่าง 1-3 ปี (ร้อยละ 36.44) จำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขาย พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 2-3 วันต่อครั้ง (ร้อยละ 35.59) จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100,001-500,000 บาท (ร้อยละ 44.08) ข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ ส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบจากนายหน้ามาติดต่อ (ร้อยละ 30.50) รองลงมาคือ จากลูกค้าประจำบอกต่อ ผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมาได้กำไร (ร้อยละ 88.98) เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ที่สำคัญอันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยต่ำ อันดับ 2 คือ ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว อันดับ 3 คือ การให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน อันดับ 4 คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ อันดับ 5 คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ อันดับ 6 คือ มีการประชาสัมพันธ์ทางด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ และโปสเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้ายคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก

5.1.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป กับข้อมูลพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ โดยใช้โคสแควร์ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสถานประกอบการกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า ประเภทของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับ การเลือกระยะเวลาที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี ผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี

ผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ(คณะบุคคล) เลือกระยะเวลาที่ให้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง พบว่ารายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ กับจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง โดยผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001-500,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งช่วงระหว่าง 500,001 - 1,000,000 บาท ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001-3,000,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าต่ำกว่า 500,000 บาท

ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารต่ำกว่า 1,000,000 – 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี ผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารช่วงระหว่าง 3,000,000 – 5,000,000 บาท ขึ้นไป จะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบว่า รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 -500,000 บาท ใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 3,000,000 บาท ใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี

5.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้านานการพาณิชย์ แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยโดยรวม จากการศึกษาโดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามพบว่าปัจจัยที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากรเนื่องจากพนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญในระดับมาก

เนื่องจาก ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย ของธนาคาร ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียง มีนโยบายชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ความหลากหลายของการให้บริการ และมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการที่ไม่ผิดพลาด ระบบการทำงานได้มาตรฐาน มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง บริการมีความหลากหลายให้เลือก เอกสารที่ใช้ติดต่อธนาคารมีความเหมาะสม และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีพนักงานคอยแนะนำ และชักชวน ให้ใช้บริการ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ และมีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่าง ๆ

5.1.5 ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้าธนาคาร

ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ความสำคัญกับปัญหาโดยรวมค่อนข้างมาก ได้แก่ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น ส่วนปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร ข้อมูลข่าวสารล่าสมัย พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า และสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ

5.1 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่อง การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามระบุข้อมูลตามแบบสอบถามไม่ครบและไม่ชัดเจน ส่งผลให้ผลข้อมูลออกมาไม่สมบูรณ์ ทำให้ผู้ศึกษาต้องสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง โดยเน้นให้ผู้ตอบระบุข้อมูลที่ครบและชัดเจนมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการตัดสินใจเกิดจากปัจจัยด้านบุคลากร เนื่องจากธนาคารต้องมุ่งเน้นการบริการกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจ จึงส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจสอดคล้องกับหลักทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดบริการ และการตัดสินใจเกิดจากการกระตุ้นตามหลักทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค กระตุ้นและตอบสนอง S-R Theory ดังนั้นหากธนาคารใช้กลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาดบริการมาพัฒนาจุดเด่นด้านการบริการของธนาคาร กระบวนการให้บริการที่ทันสมัย คุณภาพของการให้บริการ บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
2. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร บริเวณที่จอดรถ มีเพียงพอ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร เครื่องอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ
3. ธนาคารควรมีการปรับปรุง และพัฒนามูลค่า ให้มีความรู้ ความชำนาญในด้านธุรกิจของธนาคาร และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันและอนาคต