

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของสำนักงานเขตพื้นที่ท่าแพ ธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 คน โดยนำกลุ่มผู้ใช้บริการมาจำแนกตามวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากทางธนาคาร ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ระหว่าง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม 3,000,000 บาท ขึ้นไป ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประเภทกิจการเป็นการพาณิชย์ (ค้าปลีก/ส่ง) ร้อยละ 49.5 มีการจดทะเบียนของกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา

ผลการศึกษาพฤติกรรมในอันดับหนึ่งของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ประเภทวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นประเภทวงเงินกู้ เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินกู้อนุมัติ วงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และ วงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ในขณะที่กลุ่มที่ได้รับการอนุมัติวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท เป็นประเภทเบิกเงินเกินบัญชี

วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และ วงเงินสินเชื่อมากกว่า 3,000,000 บาท ในขณะที่กลุ่มที่ได้รับวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท มีวัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ

ลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมเป็นการใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่) เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ในขณะที่ผู้ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีลักษณะ อื่นๆ (เป็นลูกค้ำเก่า)

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมจะอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท และ วงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ในขณะที่ผู้ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีระยะเวลาประกอบกิจการ 1 – 5 ปี

รายได้ของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 1,500,000 – 6,000,000 บาท เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท ในขณะที่วงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีรายได้ของธุรกิจ 6,000,000 บาทขึ้นไป

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ 2% เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท ในขณะที่วงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และ วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระ 1.5 %

ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001 – 30,000 บาท ในขณะที่วงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และ วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 30,000 บาท ขึ้นไป

ประเภทหลักประกันในการขอสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ส่วนใหญ่คือ มีบ้านพร้อมที่ดินเป็นหลักประกัน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม

ข้อมูลที่มีการเข้าขอใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ส่วนใหญ่คือ จะได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอันดับหนึ่งของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการขอสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ ได้แก่ กลุ่มวงเงินน้อยกว่า 1,000,000 บาท กลุ่มวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และกลุ่มวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และ วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านอัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม ขณะที่กลุ่มผู้ได้รับวงเงินสินเชื่ออนุมัติ ต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงและระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ในขณะที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน

ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และ วงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง วงเงินสินเชื่อมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารที่ตั้งใกล้บ้านและหรือที่ทำงาน

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด กลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านเลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านกายภาพ กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคงมาก ในขณะที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี และวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ

ปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านรายได้ของกิจการมีผลต่อการกู้ยืมและประเภทกิจการมีผลต่อการขอวงเงินสินเชื่อ

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม กลุ่มผู้ให้บริการให้ความสำคัญในลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในรูปแบบการให้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง รองลงมาคือ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

ความพึงพอใจด้านราคา ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน

ความพึงพอใจด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน รองลงมาคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง

ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ธนาคารมีของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ

ความพึงพอใจด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ธนาคารมีชื่อเสียงฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร รองลงมาคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการดังต่อไปนี้

3.1) ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรมีการเพิ่มอัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ไม่ควรจะต่ำเกินไป เนื่องจากลูกค้าอาจมีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

3.2) ด้านราคา ธนาคารควรพิจารณาอัตราค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ไม่ควรสูงกว่าธนาคารอื่นจนเกินไป เพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ใช้บริการของธนาคารอื่น

3.3) ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรมีมาตรฐานการให้บริการ โดยมีการพัฒนาให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ในการติดต่อหรือแจ้งข่าวสารกับลูกค้า

3.4) ด้านบุคลากร ธนาคารควรเพิ่มปริมาณพนักงานให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ทันที

3.5) ด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีการโฆษณาผ่านสื่อและประชาสัมพันธ์ในเรื่องโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีกับทางธนาคาร

3.6) ด้านกายภาพ ธนาคารควรมีการจัดการทางด้านสถานที่จอดรถของสาขานาธนาคาร เพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.) การศึกษาครั้งนี้ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ ลำดับ 1 ถึง 3 ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีนี้มีจุดอ่อนคือ ระบุไม่ได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านใดมากกว่ากันจากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่ามาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) จะทำให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจในทั้ง 7 ด้านได้

2.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการที่จะเสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อที่ทางธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในการให้บริการด้านสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมได้ในอนาคต

3.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่เข้าใจในคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อในแต่ละด้านและบางหัวข้อ ซึ่งต้องให้พนักงานมีการอธิบายชี้แจงหรือเป็นผู้สัมภาษณ์ข้อมูลกับทางลูกค้ำเองโดยตรง