

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นิติเงินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้นิติเงินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ วัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้นิติเงินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ผลการศึกษากลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง โดยนำกลุ่มผู้ให้บริการมาจำแนกตามวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากทางธนาคาร ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ วงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมไม่เกิน 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ระหว่าง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม 3,000,000 บาท ขึ้นไป ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

**ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง ในจังหวัดเชียงใหม่**

พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประเภทกิจการค้าปลีกร้อยละ 48.3 มีการจดทะเบียนของกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา ร้อยละ 79.6 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจะอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี ร้อยละ 47.9 รายได้ของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 500,000 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 52.9

**ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

พบว่า ประเภทวงเงินสินเชื่อของผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมเป็นประเภทวงเงินกู้ เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินกู้อนุมัติ วงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และ วงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ในขณะที่กลุ่มที่ได้รับการอนุมัติวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท เป็นประเภทเบิกเงินกินบัญชี

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

ลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมเป็นการใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่) เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ในขณะที่เดียวกันผู้ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาทมีลักษณะ อื่นๆ (เป็นลูกค้าเก่า)

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ 8.6% เช่นเดียวกับผู้ได้รับวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท ในขณะที่วงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และ วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท มีอัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระ 8.1 %

ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 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

ประเภทหลักประกันในการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ส่วนใหญ่คือ มีบ้านพร้อมที่ดินเป็นหลักประกัน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม

ข้อมูลที่มีการเข้าขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ส่วนใหญ่คือ จะได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม

### **ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอันดับหนึ่งของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง 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** กลุ่มผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ 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** กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการขอสินเชื่อมีเงื่อนไขขั้นตอน ไม่ยุ่งยากในขณะที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** กลุ่มผู้ทำรายการทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ

**ปัจจัยด้านสถานที่** กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 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** กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคงมาก ในขณะที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี และวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ

**ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

**ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในรูปแบบการให้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง รองลงมาคือ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

**ความพึงพอใจด้านราคา** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ

**ความพึงพอใจด้านกระบวนการ** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน

**ความพึงพอใจด้านพนักงาน** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ รองลงมาคือพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน รองลงมาคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง

**ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ ธนาคารมีของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ

**ความพึงพอใจด้านกายภาพ** ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ธนาคารมีชื่อเสียง  
ฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร รองลงมาคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาด  
ย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้  
จากการศึกษารั้ครั้งนี้ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการดังต่อไปนี้

3.1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญด้านอัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับ  
ราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสมมากกว่าปัจจัยอื่น ธนาคารควรมีการเพิ่มอัตราส่วนวงเงิน  
สินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ไม่ควรจะต่ำเกินไป เนื่องจากลูกค้า  
อาจมีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

3.2) ด้านราคา ลูกค้าทุกกลุ่มให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อ  
วงเงินการขอสินเชื่อ ธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม ไม่สูงกว่าธนาคารอื่น  
จนเกินไป เพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ใช้บริการของธนาคารอื่น

3.3) ด้านกระบวนการลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่  
ยุ่งยาก ธนาคารควรมีมาตรฐานการให้บริการ โดยมีการพัฒนาให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ในการ  
ติดต่อหรือแจ้งข่าวสารกับลูกค้า

3.4) ด้านบุคลากรลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านพนักงานมีความเอาใจใส่และ  
กระตือรือร้นในการบริการ ธนาคารควรเพิ่มปริมาณพนักงานให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เมื่อ  
ลูกค้ามีปัญหาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ทันที

3.5) ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการกู้สินเชื่อ มีส่วนลดหรือ  
ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม ธนาคารควรมีการส่งเสริมการตลาดโดยมีส่วนลด และการยกเว้นการเก็บ  
ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ

3.6) ด้านกายภาพ ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านสถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ  
ธนาคารควรมีการจัดการทางด้านสถานที่จอดรถของสาขา เพื่อรองรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ



### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.) การศึกษาครั้งนี้ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความพึงพอใจลำดับ 1 ถึง 3 ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีนี้มีจุดอ่อนคือ ระบุไม่ได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านใดมากกว่ากันจากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) จะทำให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจในทั้ง 7 ด้านได้

2.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการที่จะเสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อที่ทางธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในการให้บริการด้านสินเชื่อบุคคลขนาดย่อมได้ในอนาคต

3.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่เข้าใจในคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อในแต่ละด้านและบางหัวข้อ ซึ่งต้องให้พนักงานมีการอธิบายซ้ำหรือเป็นผู้สัมภาษณ์ข้อมูลกับทางลูกค้ำเองโดยตรง