

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.3 มีอายุระหว่าง 41-52 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 86.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.0 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.7 ตามลำดับ

5.1.2 ลักษณะทั่วไปของกิจการ

ผลการศึกษา พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนรูปแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 71.3 ประกอบกิจการประเภทการผลิต คิดเป็นร้อยละ 67.3 ประกอบกิจการมาแล้วเป็นระยะเวลา 2-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีรายได้เฉลี่ยกิจการต่ำกว่า 500,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 51.0 โดยมีลูกค้าหลักของกิจการ คือ ประเทศจีน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีพนักงานต่ำกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 นอกจากนี้ยังมีกิจการตั้งอยู่ที่ อ.เมือง คิดเป็นร้อยละ 39.7 ส่วนผลประกอบการของกิจการนั้น มีต้นทุน

การผลิตและต้นทุนในการดำเนินการคงที่ คิดเป็นร้อยละ 65.0 และ 56.3 ตามลำดับ ขณะที่มียาได้สุทธิและกำไรสุทธิเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 63.6 และ 59.0 ตามลำดับ

5.1.3 พฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าจากธนาคารกสิกรไทย คิดเป็นร้อยละ 31.0 โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออกสินค้า คิดเป็นร้อยละ 74.0 ได้รับวงเงินกู้จำนวน 500,000-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.3 ในอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 9 ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 โดยมีระยะเวลาในการขอกู้ 1 ปี และผ่อนชำระจำนวน 12 งวด คิดเป็นร้อยละ 46.7 ซึ่งใช้โฉนดที่ดินและบุคคลค้ำประกันเป็นหลักประกันที่ใช้ในการกู้ คิดเป็นร้อยละ 61.0 สำหรับบุคคลที่ชักชวนและแนะนำให้เข้ามาใช้บริการสินเชื่อ คือ พนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 47.0 และได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 41.0

5.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับธนาคารพาณิชย์

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างมากเป็นลำดับ 1 คือ **ปัจจัยด้านบุคลากร** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ พนักงานธนาคารมี อธิษาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ได้แก่ **ด้านลักษณะทางกายภาพ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 **ด้านราคา** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 **ด้านการส่งเสริมการตลาด** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ธนาคารมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านการให้สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกอย่างแพร่หลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 **ด้านกระบวนการ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 **ด้านผลิตภัณฑ์** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้เพียงพอกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามลำดับ

5.1.5 ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการ

ผลการทดสอบหาค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการมากกว่า 800,000 บาท ให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่มากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการไม่เกิน 800,000 บาท

5.1.6 ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินกู้ที่ได้รับ

ผลการทดสอบหาค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้มากกว่า 2 ล้านบาท ให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่มากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 2 ล้านบาท

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลในการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการมากที่สุด คือ พนักงานธนาคาร ดังนั้นทางธนาคารจึงควรเตรียมทรัพยากรบุคคลให้มีความพร้อม มีความรอบรู้ ในผลิตภัณฑ์เพื่อบริการลูกค้า เช่น มีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า เพื่อที่สามารถให้บริการลูกค้าและเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตัวพนักงานให้กับลูกค้าว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและไว้วางใจ

ได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก Web Site ของธนาคารมากที่สุด ดังนั้นทางธนาคารจึงควรมีการปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง Web Site ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือ โพรโมชันต่างๆ ที่ทางธนาคารได้มีการจัดขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ไม่สะดวกในการเดินทางเข้าไปติดต่อที่ธนาคาร โดยตรง

2) ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า กับสถาบันการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามมากเป็นลำดับ 1 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในส่วนพฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างในประเด็นเกี่ยวกับบุคคลที่มีอิทธิพลในการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการมากที่สุด คือ พนักงานธนาคาร โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ พนักงานธนาคารมี ทัศนคติ ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมให้บริการ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของพนักงานธนาคาร ซึ่งทรัพยากรบุคคลนั้นล้วนมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถทำให้องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น ดังนั้นทางธนาคารควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่มากขึ้น เช่น การจัดอบรม หรือการส่งเสริมเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ที่มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง รวมทั้งเป็นผู้ช่วยเหลือทางด้านการเงินให้กับลูกค้า และมีบริการที่ครอบคลุม ครบวงจร พนักงานให้บริการด้วยไมตรีจิตร์ เป็นมิตรกับลูกค้าทุกระดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และดึงดูดลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับสถาบันการเงินของมากเป็นลำดับ 2 คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยประเด็นที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นทางธนาคารควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและยอมรับในการให้บริการของทางธนาคาร เมื่อลูกค้ามีความไว้วางใจและยอมรับในมาตรฐานการบริการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อธนาคารในการเลือกใช้บริการทางการเงินประเภทต่างๆ อีกทั้งยังสามารถดึงดูดลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น

3) ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า พบว่า ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการมากกว่า 800,000 บาท ให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่มากกว่าผู้ประกอบการกลุ่ม

ตัวอย่างที่รายได้เฉลี่ยของกิจการไม่เกิน 800,000 บาท ขณะที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้มากกว่า 2 ล้านบาท ให้คะแนนเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการที่มากกว่าผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้ไม่เกิน 2 ล้านบาท ดังนั้นทางธนาคารจึงควรมีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่พนักงานในประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ หรือลักษณะของกิจการที่อาจมีความแตกต่างกัน เพื่อที่จะสามารถเลือกใช้วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าที่มีความแตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2.2 ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ดังนั้น ควรมีการศึกษาต่อกับกลุ่มเป้าหมายอื่น เช่น ผู้ประกอบการในจังหวัดอื่นๆ เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของปัจจัยที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับธนาคารพาณิชย์และไม่จำกัดเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างนี้เท่านั้น

2) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จึงควรเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาอธิบายเพิ่มเติมในเชิงเนื้อหาแนวคิด เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมเนื้อหาได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลในการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ เพียงเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของการใช้สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้ากับธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดอื่นๆ หรือการทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดอื่นๆ