

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทย ธนวิภู สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยได้กำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-55 ปี สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการระดับ 7-8 และมีอายุราชการมากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.7 ทราบว่าผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู ต้องมีเงินเดือนผ่านบัญชีออมทรัพย์ สาขานครชัยศรี ร้อยละ 96.1 ทราบว่าไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ร้อยละ 87.5 ทราบว่าการใช้วงเงินผู้กู้และผู้ค้ำประกันต้องอยู่หน่วยงานเดียวกัน ร้อยละ 84.9 ทราบว่าวงเงินขึ้นอยู่กับคนที่มีเงินเดือนต่ำกว่าเป็นเกณฑ์ ร้อยละ 80.3 ทราบว่าเงินเดือนที่ผ่านมาจะถูกหักชำระดอกเบี้ยก่อนส่วนที่เหลือจะไปชำระต้นเงิน ร้อยละ 79.6 ทราบว่าถ้าเงินเดือนไม่ผ่านบัญชีผู้กู้และผู้ค้ำประกันจะไม่สามารถถอนเงินจากบัญชีได้ ร้อยละ 56.6

ทราบว่าการณียุทธที่ทำงานไปต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดที่เงินเดือนผ่านบัญชีจะต้องขอโอนย้ายเงินไปด้วย

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขา นครชัยศรี

ผลการศึกษา ความรู้สึกของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขา นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านราคา ด้านกายภาพ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์(สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ) และด้านกระบวนการ ตามลำดับ

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่อง วงเงินกู้ขึ้นกับอัตราเงินเดือนเป็นหลัก วงเงินกู้ที่ใช้ผ่านบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ไม่ต้องผ่อนชำระเป็นรายเดือน และชำระเมื่อเกษียณอายุราชการ ยกเว้นในปัจจัยเรื่อง การกู้ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบมากที่สุด และ การค้นหาผู้ที่มาค้ำประกันการกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉยๆ

ด้านราคา

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ ในปัจจัยเรื่อง อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับถูกกว่าลูกค้าเงินกู้ประเภทอื่น ยกเว้นในปัจจัยเรื่องไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบมากที่สุด

ด้านช่องทางที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่อง การติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกผ่านทางหน่วยงานราชการที่ตนเองทำงานอยู่ ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ ในด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่อง การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. การคิดป้ายโฆษณาที่อาคารสำนักงาน เอกสารเช่นแผ่นพับ และการติดต่อสอบถามพนักงานของธนาคาร

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ ในด้านพนักงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่อง พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม

ด้านกายภาพ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ ในด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่องการจัดบรรยากาศภายในธนาคารสาขานครชัยศรี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย ความสะอาดภายในสำนักงาน การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ มีที่นั่งรอเพียงพอ และมีที่จอดรถเพียงพอ

ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ ในด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบ โดยมีปัจจัยเรื่อง ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล และความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ) ด้านราคา ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยจำแนกตาม เพศ,อายุ,รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 69 สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านกายภาพ	ด้านกระบวนการ
เพศ							
ชาย	ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบมากที่สุด)	ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง (ชอบ)	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ (ชอบมากที่สุด)	เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ (ชอบ)
หญิง	ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบมากที่สุด)	ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี และพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (ชอบ)	เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย, ความสะอาดภายในสำนักงาน, การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ (ชอบมากที่สุด)	ความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ (ชอบ)
อายุ							
25-35 ปี	วงเงินกู้ขึ้นกับอัตราเงินเดือนเป็นหลัก และไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบมากที่สุด)	ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบมากที่สุด)	พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี และพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (ชอบ)	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ (ชอบมากที่สุด)	เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อและความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณา (ชอบ)

ตารางที่ 69 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านกายภาพ	ด้านกระบวนการ
36-45 ปี	ไม่ต้องมีหลัก ทรัพย์สินประกัน (ชอบ)	ไม่ต้องเสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (ชอบ)	การติดต่อทาง โทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ต (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงานมี ความรู้ความ ชำนาญใน การให้ บริการสินเชื่อ (ชอบ)	การจัดสถานที่ ภายในเป็นสัดส่วน ระเบียบ (ชอบ)	เอกสารที่ใช้ ประกอบการ ขอสินเชื่อ (ชอบ)
46-55 ปี	ไม่ต้องมีหลัก ทรัพย์สินประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (ชอบมากที่สุด)	ได้รับความ สะดวกในการ หักชำระเงินกู้ ผ่านทางบัญชี ออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงาน สามารถให้ คำปรึกษา และแก้ไข ปัญหาได้ (ชอบ)	เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย, ความสะดวกสบายใน สำนักงาน, ความสะอาดภายใน สำนักงาน และการจัด สถานที่ภายใน เป็นสัดส่วนเป็น ระเบียบ (ชอบ)	ความ สะดวกในการ ติดต่อ ขอสินเชื่อ (ชอบ)
มากกว่า 55 ปี	วงเงินกู้ที่ใช้ผ่าน บัญชีเงินฝาก ออมทรัพย์ (ชอบ)	ไม่ต้องเสียค่า ธรรมเนียมใน การกู้ (ชอบ)	ได้รับความ สะดวกในการ หักชำระเงินกู้ ผ่านทางบัญชี ออมทรัพย์ (ชอบ)	การติดต่อสอบถาม พนักงาน ของธนาคาร (ชอบ)	พนักงานเอา ใจใส่และ กระตือรือร้น ในการให้ บริการ พนักงานมีความ รู้ความ ชำนาญใน การให้ บริการสินเชื่อ (ชอบ)	เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย, ความสะดวกสบายใน สำนักงาน, ความสะอาดภายใน สำนักงาน และการจัด สถานที่ภายใน เป็นสัดส่วนเป็น ระเบียบและมีที่ นั่งรอเพียงพอ (ชอบ)	ความ สะดวกในการ ติดต่อ ขอสินเชื่อ, ความรวดเร็วในการ อนุมัติและ แจ้งผลและ ความรวดเร็วในการ ทำบันทึก พิจารณา (ชอบ)

ตารางที่ 69 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึกรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานให้บริการ	ด้านกายภาพ	ด้านกระบวนการ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
ต่ำกว่า 10,000 บาท	ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค่าประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบ)	ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็วและได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบมากที่สุด)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M., การติดป้ายโฆษณาที่อาคารสำนักงาน, เอกสาร เช่น แผ่นพับ และการติดต่อสอบถามพนักงานของธนาคาร (ชอบ)	พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี, พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ, พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้, พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้องและจำนวนพนักงานให้บริการมีจำนวนเหมาะสม (ชอบ)	เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัยและการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ (ชอบมากที่สุด)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ, เอกสารที่ใช้ประกอบการใช้สินเชื่อและความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ (ชอบ)

ตารางที่ 69 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ด้านกายภาพ	ด้านกระบวนการ
10,000-20,000 บาท	ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบ)	การติดต่อทางโทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ตและได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (ชอบ)	การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนระเบียบ (ชอบ)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ (ชอบ)
20001-30,000 บาท	ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ชอบมากที่สุด)	ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบ)	ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	การประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. (ชอบ)	พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ (ชอบ)	การจัดบรรยากาศภายในอาคารสาขานครชัยศรี, เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัยและความสะอาดภายในสำนักงาน (ชอบมากที่สุด)	เอกสารที่ใช้ประกอบการใช้สินเชื่อ (ชอบ)

ตารางที่ 69 (ต่อ) สรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความรู้สึกรัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ด้านกายภาพ	ด้านกระบวนการ
30,001-40,000 บาท	วงเงินกู้ที่ใช้ผ่านบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับถูกกว่าเงินกู้ประเภทอื่นและไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกู้ (ชอบ)	หน้าเรื่องผู้สะดวกโดยผ่านทางหน่วยงานราชการที่ตนเองทำงานอยู่และได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์ (ชอบ)	เอกสารเช่น แผ่นพับและการติดต่อสอบถามพนักงานของธนาคาร (ชอบ)	พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ, พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ, พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ และพนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง (ชอบ)	ในปัจจัยย่อยทุกปัจจัย (ชอบ) ยกเว้นที่จอดรถเพียงพอ	ปัจจัยย่อยทุกปัจจัย (ชอบ)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญจนถึงปัจจุบัน มากกว่า 5 – 10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.0 มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญอยู่แล้ว ระหว่าง 40,001–60,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.6 ส่วนใหญ่มีความต้องการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ต้องการเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 67.1 โดยมีความต้องการวงเงินเพิ่ม 50,001-70,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 17.8 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่นำเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญไปใช้ในด้านอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 55.9 และจะแนะนำเพื่อนที่ยังไม่มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จะแนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 51.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 สรุปค่าธรรมเนียมสูงสุดด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการวงเงิน
สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	การให้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ					
	ระยะเวลาที่ใช้บริการ	วงเงินสินเชื่อที่มีอยู่แล้ว	ต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่ม	จำนวนวงเงินที่ต้องการเพิ่ม	การนำเงินสินเชื่อไปใช้	จะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการ
เพศ						
ชาย	มากกว่า 5-10 ปี	40,001-60,000 บาท	ต้องการ	70,001-90,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
หญิง	มากกว่า 5-10 ปี	60,001-80,000 บาท	ต้องการ	มากกว่า 110,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
อายุ						
25-35 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	20,000-40,000 บาท และ 40,001-60,000 บาท	ต้องการ	50,000-70,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
36-45 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	40,001-60,000 บาท	ต้องการ	70,001-90,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
46-55 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	60,001-80,000 บาท	ต้องการ	มากกว่า 110,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
มากกว่า 55 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 80,000 บาท	ต้องการ	มากกว่า 110,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
ต่ำกว่า 10,000 บาท	มากกว่า 5-10 ปี	ต่ำกว่า 20,000 บาท	ต้องการ/ไม่ต้องการ	50,000-70,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
10,000-20,000 บาท	มากกว่า 5-10 ปี	40,001-60,000 บาท	ต้องการ	50,000-70,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
20,001-30,000 บาท	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 80,000 บาท	ต้องการ	มากกว่า 110,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน
30,001-40,000 บาท	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 80,000 บาท	ต้องการ	มากกว่า 110,000 บาท	ด้านอุปโภคบริโภค	แนะนำแน่นอน

All rights reserved

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขา นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลตามแนวความคิดในเรื่องทัศนคติและองค์ประกอบของทัศนคติ(กฤษณี รื่นรมย์ และคณะ,2545:108-110)ในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมในแง่การตลาด ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขหรือคุณสมบัติของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ว่าการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญต้องมีเงินเดือนผ่านบัญชีร้อยละ 96.7 ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันร้อยละ 96.1 ผู้กู้และผู้ค้ำประกันต้องอยู่หน่วยงานเดียวกันร้อยละ 87.5 วงเงินกู้ขึ้นอยู่กับคนที่มีเงินเดือนต่ำกว่าเป็นเกณฑ์ร้อยละ 84.9 เงินเดือนที่ผ่านบัญชีจะถูกหักชำระดอกเบี้ยก่อนส่วนที่เหลือจะนำไปหักชำระต้นเงินร้อยละ 80.3 อายุสัญญาสิ้นสุดเมื่อผู้กู้เกษียณอายุสัญญาร้อยละ 78.9 ถ้าเงินเดือนไม่ผ่านบัญชีผู้กู้และผู้ค้ำประกันไม่สามารถเบิกถอนเงินจากบัญชีได้ร้อยละ 79.6 และกรณีย้ายที่ทำงานไปต่างอำเภอหรือต่างจังหวัดที่มีเงินเดือนผ่านบัญชีต้องขอโอนย้ายวงเงินไปด้วยร้อยละ 56.6

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก

องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก สามารถวัดได้จากแนวคิดปัจจัยส่วนประสมการตลาดการบริการ(อดุลย์ จาตุรงค์กุล,2542 :312-314) มีองค์ประกอบ 4 อย่าง (Marketing Mix) หรือ 4P's เท่ากันกับสินค้า และได้ขยายเป็น 7 P's เมื่อนำมาใช้กับงานบริการ โดยเป็นการสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านกายภาพ และด้านกระบวนการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความรู้สึกในเรื่องวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี พบว่า ในความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุดในด้านราคา รองลงมาคือ ด้านกายภาพ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ตามลำดับ โดยสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (สินเชื่อกองไทยธนวัฏ)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมมีความรู้สึกในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับชอบ ในปัจจัยย่อย ชำระหนี้เสร็จสิ้นเมื่อเกษียณอายุราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไชยรัตน์ โครบุล(2536) ที่ศึกษาพบว่าพฤติกรรมของข้าราชการกับภาวะสินเชื่อนาคาร:กรณีศึกษาสินเชื่อกองไทยธนวัฏ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในปัจจัยย่อย จะใช้บำเหน็จหรือเงินบำนาญชำระหนี้

ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับชอบ และปัจจัยย่อยเรื่องการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับถูกกว่าเงินกู้ประเภทอื่น อยู่ในระดับชอบมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อย การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตามสถานะเศรษฐกิจและอัตราดอกเบี้ยต่ำ ในระดับน้อย เนื่องจากสินเชื่อกองไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อบุคคลทำให้อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า ของชลธิชา ไชยทิพย์ ที่ได้ทำการศึกษาในภาพรวมสินเชื่อซึ่งเป็นสินเชื่อธุรกิจมากกว่า และไม่มี การเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้สินเชื่อ

ด้านช่องทางที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อด้านช่องทางที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับชอบ และในปัจจัยย่อยเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ชลธิชา ไชยทิพย์(2545)ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับชอบ และปัจจัยย่อย ด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ อยู่ในระดับชอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ชลธิชา ไชยทิพย์(2545)ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ในระดับน้อย

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อด้านพนักงานที่ให้ บริการ โดยรวมอยู่ในระดับชอบ และบ้างจ้อย่อย พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี พนักงานสามารถ ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ อยู่ในระดับชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในด้าน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ในระดับมาก

ด้านกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อด้านกายภาพ โดย รวมอยู่ในระดับชอบ และในบ้างจ้อย่อยเรื่อง การจัดบรรยากาศภายในธนาคารสาขานครชัยศรี ความ สะอาดภายในสำนักงาน อยู่ในระดับชอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของ ชลธิชา ไชย ทิพย์(2545)ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความสะอาด ภายในธนาคารและภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ในระดับปานกลาง เนื่องจากในช่วงที่ทำการ ศึกษาเป็นช่วงที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานครชัยศรี มีการนำเอาโครงการ 5 ส. และ โครงการประกันคุณภาพบริการ จึงทำให้ระดับความชอบไม่เท่ากัน

ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อด้านกายภาพ โดยรวม อยู่ในระดับชอบ และในบ้างจ้อย่อยเรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล อยู่ในระดับชอบ ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลงานการค้นคว้าของชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ที่ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ที่ผู้ ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น ในระดับน้อย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

จากองค์ประกอบทั้งสองด้านที่กล่าวมาแล้ว จะส่งผลมาแสดงออกทางพฤติกรรมที่จะแสดงออก ในการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มพฤติกรรมที่ต้องการใช้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในด้านอุปโภคบริโภคร้อยละ 55.9 มากที่สุด และมีความต้องการขยายวงเงินเพิ่ม และจำนวนเงินที่ต้องการเพิ่ม มากที่สุด 50,000-70,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คลนภา การักษ์(2542) ซึ่งพบว่าปัจจัยสำคัญในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ คือความต้องการไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน และการอุปโภคบริโภค มากที่สุด และต้องการวงเงินเพิ่มขึ้นเป็น 100,000 บาท

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สาขานครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม มีดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติ ในเรื่องการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏต้องมีเงินเดือนผ่านบัญชีมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติ ในเรื่องการขอโอนย้ายวงเงินในกรณีที่ย้ายที่ทำงานตามไปด้วยน้อยที่สุด

2. ด้านความรู้สึก

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้สึกในระดับชอบมากที่สุดต่อปัจจัยการขอสินเชื่อ ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้สึกในระดับชอบมากที่สุดต่อปัจจัยในการขอสินเชื่อ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้สึกในระดับเฉยๆ ต่อปัจจัยในเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยมีความรู้สึกชอบให้มีการส่งเสริมการตลาดโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M มากกว่าผู้ที่มีอายุเกิน 35 ปีขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่า 10,000 บาท

3. ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ใช้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยจะมีแนวโน้มใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก โดยเฉพาะผู้ที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี จะมีการใช้บริการสูงขึ้น ต้องการวงเงินที่มากขึ้นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีแนวโน้มใช้บริการสินเชื่อมานานมากกว่า 5-10 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่ใช้บริการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีวงเงินอยู่แ่ลระหว่าง 40,001-60,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการเพิ่มวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมากกว่า 110,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญไว้ใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักที่ยังไม่มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักที่ยังไม่มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มจะใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญติดต่อไปโดยตลอดแม้ว่าจะมีอายุมากขึ้นก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ สาขานครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมพบว่ามีความรู้สึกในระดับชอบ โดยมีทัศนคติในองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาเห็นว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความเข้าใจในเรื่อง เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ใช้วงเงินสินเชื่อธนวิญ แต่มีบางประเด็นที่ควรจะทำความเข้าใจกับลูกค้าเพิ่มเติม เช่น กรณีย้ายที่ทำงานไปต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด สามารถทำเรื่องขอโอนย้ายวงเงินไปใช้บริการต่อได้ ทำให้ธนาคารสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ซึ่งในส่วนนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานใหญ่ จะต้องทำการประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ A.T.M. หรือเป็นเอกสาร แผ่นพับก็ได้ ซึ่งลูกค้ามีความรู้สึกชอบที่จะให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าวเป็นต้น ส่วนกรณีของสาขา ควรจะให้พนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ หรือพนักงานที่รับเรื่องขอสินเชื่อเป็นผู้อธิบายเงื่อนไขต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ โดยละเอียด

2. ด้านความรู้สึก

จากการศึกษาเห็นว่า ตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เป็นสินเชื่อที่ดี ลูกค้ามีความรู้สึกชอบในเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน แต่สิ่งที่ลูกค้ามีความรู้ชอบมากที่สุดคือ ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่มีความรู้สึกเฉยๆกับการที่ต้องหาผู้ค้ำประกันการกู้ จากประเด็นนี้ น่าจะทำให้มองเห็นว่า หากข้าราชการในหน่วยงานเดียวกันมีวงเงินอยู่แล้ว หรือไม่สามารถหาผู้ค้ำประกันในการขอสินเชื่อได้ ก็จะไม่มีโอกาสที่จะใช้วงเงินสินเชื่อได้ ทำให้การขยายฐานสินเชื่อได้น้อยลง ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า หากสำนักงานใหญ่ มีนโยบายที่ปรับเปลี่ยนในคุณสมบัติบางประการ เช่น กำหนดให้ผู้ที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป สามารถกู้เงินได้โดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน และมีเงื่อนไขอีกบางประการให้ทางสำนักงานใหญ่เห็นว่า จะทำให้ผู้ที่มีเงินเดือนสูงๆ สามารถขอสินเชื่อได้ง่ายขึ้น หรือการพิจารณาวงเงินของแต่ละบุคคลเป็นฐานในการกำหนดวงเงิน แต่ให้มีการค้ำประกันระหว่างกันเหมือนเดิม เป็นต้น ส่วนกรณีของสาขา ควรจะมีพนักงานที่เฉพาะด้านสำหรับให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญโดยตรง เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีการตรวจสอบการใช้วงเงินของลูกค้าที่ดี ไม่มีประวัติขาดชำระ ทำหนังสือเชิญชวนในการขยายฐานวงเงินสินเชื่อเพิ่ม เป็นต้น

3. ด้านพฤติกรรม

จากการค้นคว้าเห็นว่าลูกค้ายังมีความต้องการที่จะขยายฐานสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเพิ่ม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของธนาคารที่ต้องการขยายสินเชื่อกลุ่มลูกค้ารายย่อย และมีรายได้ที่แน่นอนเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งความต้องการวงเงินเพิ่ม เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สำนักงานใหญ่ ควรจะมีการพิจารณาปรับจำนวนการอนุมัติวงเงินให้สูงขึ้น และมีการลดอัตราดอกเบี้ยลงให้กับลูกค้าที่ดี ไม่มีประวัติติดตามเร่งรัดหนี้ ในส่วนของสาขา ควรจะดำเนินการตรวจสอบรายงานของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อเชิญชวน หรือมีประกาศเชิญชวนให้ลูกค้าขยายวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการต่อการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนพาณิชย์ เป็นการศึกษาในภาพรวมเชิงกว้าง มิได้ศึกษาถึงปัจจัยหรือสาเหตุ จึงเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น หากต้องการนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในด้านต่างๆ จะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved