

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 123 ราย โดยปัจจัยที่ทำการศึกษานี้มีจำนวน 6 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 36.6) มีสถานที่ตั้งในการดำเนินธุรกิจอยู่เขตอำเภอเมืองมากที่สุด จำนวน 74 ราย (คิดเป็นร้อยละ 60.2) มีรูปแบบการประกอบธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดามากถึง 56 ราย (คิดเป็นร้อยละ 45.5) โดยส่วนใหญ่แล้วดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 57 ราย (คิดเป็นร้อยละ 46.4) โดยลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวมีรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท จำนวน 38 ราย (คิดเป็นร้อยละ 30.9) และมีค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 – 300,000 บาท มีจำนวน 49 ราย (คิดเป็นร้อยละ 39.8)

หากพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าจากปัจจัยหลัก 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1.68 จากคะแนนเต็ม 2 เนื่องจากปัจจุบันธนาคารต่างๆเน้นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าเป็นหลัก ยิ่งธนาคารมีบริการที่ดีมากเท่าไร ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากเท่านั้น รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 และปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยหลัก พบว่า ปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81) ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76) ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76) ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64) ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59) ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55) ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุผล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.43) ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40) และปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27)

ผลการวิเคราะห์ด้านรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมีจำนวน 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้

ด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุผล ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

ด้านรายรับเบื้องต้นของธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 7 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ปัจจัยธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME

โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

สำหรับพฤติกรรมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการขอเงินกู้สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจเป็นหลัก โดยสินเชื่อประเภทเงินกู้เป็นสินเชื่อที่ลูกค้าชอบมากที่สุด โดยเฉพาะสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 60 ราย มีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติเฉลี่ย 1,340,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเฉลี่ย 6.28 ปี อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี จำนวนเงินผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือน 23,200 บาท และใช้หลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด สำหรับลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ แต่มีเพียงบางส่วนที่ผิดนัดชำระหนี้จำนวน 2 ครั้งมากที่สุด เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้และมีภาระเงินกู้ยืมสูง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าที่เลือกใช้บริการได้รับเงินกู้ที่เพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาการขาดสภาพคล่องของธุรกิจได้ ส่วนลูกค้าเพียงบางส่วนที่ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ เกิดจากการอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า รวมทั้งใช้เอกสารในการพิจารณาสินเชื่อเป็นจำนวนมาก แต่โดยภาพรวมแล้วพบว่า ลูกค้ายังคงมีความต้องการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารอีกในอนาคต

เมื่อทำการเปรียบเทียบกับการศึกษาของพิชัยพงศ์ ขอสว่างรัตน์ ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยว ศูนย์ธุรกิจภูเก็ต พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ เนื่องจากการศึกษาของพิชัยรัตน์ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ แต่การศึกษาครั้งนี้ลูกค้าได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยภายนอกได้แก่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินเพื่อต้องการ Refinance อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทั้ง 2 งานวิจัยนี้ ทำให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้รับทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าธนาคารต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว สามารถเสนอแนะให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปให้เกิดประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1. ทางธนาคารควรคำนึงถึงปัจจัยหลักด้านการบริการมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ซึ่งการเป็นธนาคารของรัฐน่าจะสามารถช่วยตอบสนองความต้องการและช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริงได้ รวมทั้งปัจจัยด้านธนาคารมีพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ และปัจจัยด้านการมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าอีกด้วย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมาก หากธนาคารคำนึงถึงปัจจัยด้านการบริการให้มากขึ้น โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และมีความสะดวกรวดเร็ว อาจส่งผลทำให้ลูกค้าเข้ามาเลือกใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้นกว่าปัจจุบัน ส่วนผู้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารเอง ควรพิจารณาถึงการเลือกประเภทสินเชื่อและความสามารถในการผ่อนชำระด้วย เพื่อให้วงเงินสินเชื่อที่ขอกู้ไปนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดการใช้เงินผิดประเภท และอาจจะก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ในอนาคตได้

2. ธนาคารควรปรับปรุงในด้านระยะเวลาการพิจารณาโครงการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและควรกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนให้แก่ลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเข้ามาเลือกใช้บริการในอนาคตอย่างต่อเนื่องและรักษฐานลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกับธนาคารไว้ได้ หากยังมีระยะเวลาการพิจารณาที่ล่าช้าอย่างเช่นปัจจุบันอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารและอาจทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการสินเชื่อยังสถาบันการเงินแห่งอื่นได้

3. สำหรับค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการ เป็นปัจจัยที่ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารให้ความสำคัญน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ธนาคารดำเนินการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการในอัตราที่เหมาะสมแล้ว ดังนั้นธนาคารไม่ควรปรับอัตราค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการในการขอสินเชื่อของลูกค้า