

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการบุรณกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการบุรณกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ วัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการบุรณกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ผลการศึกษากลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อมของลูกค้านายธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง โดยนำกลุ่มผู้ให้บริการมาจำแนกตามวงเงินสินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติจากทางธนาคาร ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ วงเงินสินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อมไม่เกิน 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อมอยู่ระหว่าง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อบุรณกิจขนาดย่อม 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 เป็นประเภทเบิกเงินเกินบัญชี

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 บาทมีลักษณะอื่นๆ (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

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอันดับหนึ่งของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง 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 กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อบริษัทขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติต่ำกว่า 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 กลุ่มผู้ที่มีวงเงินกู้สินเชื่อบริษัทขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคงมาก ในขณะที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี และวงเงินสินเชื่อ 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญด้านสถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

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 ธนาคารมีชื่อเสียง
ฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร รองลงมาคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาด
ย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้
จากการศึกษาครั้งนี้ ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการดังต่อไปนี้

3.1) ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญด้านอัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับ
ราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสมมากกว่าปัจจัยอื่น ธนาคารควรมีการเพิ่มอัตราส่วนวงเงิน
สินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ไม่ควรจะต่ำเกินไป เนื่องจากลูกค้า
อาจมีการเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น

3.2) ด้านราคา ลูกค้าทุกกลุ่มให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อ
วงเงินการขอสินเชื่อ ธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมไม่สูงกว่าธนาคารอื่น
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 เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความพึงพอใจลำดับ 1 ถึง 3 ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละลำดับ จัดเรียงลำดับของความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีนี้มีจุดอ่อนคือ ระบุไม่ได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านใดมากกว่ากันจากปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์อัตราส่วนวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) จะทำให้สามารถเปรียบเทียบความพึงพอใจในทั้ง 7 ด้านได้

2.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการที่จะเสนอแนะถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อที่ทางธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมได้ในอนาคต

3.) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังไม่เข้าใจในคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อในแต่ละด้านและบางหัวข้อ ซึ่งต้องให้พนักงานมีการอธิบายซ้ำหรือเป็นผู้สัมภาษณ์ข้อมูลกับทางลูกค้าเองโดยตรง