

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น และ (3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม (questionnaire) ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบไคสแควร์ (chi-square test) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงกลุ่ม ซึ่งสรุปผลการศึกษาตามรายละเอียด ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันส่วนใหญ่เป็นหญิง มีระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพข้าราชการมากที่สุด และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาทมากที่สุด
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการให้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวันส่วนใหญ่มีสินเชื่อกู้ยืมเป็นเงินสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน พบว่า มีผู้ให้บริการสินเชื่อกู้ยืมรายวัน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ พบว่า ทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่สำคัญ ดังนี้

1: ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในทุกด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยอภิปรายผลจำแนกได้ดังนี้

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้ความพึงพอใจกับวิธีการชำระหนี้ของธนาคารโดยหักจากบัญชีเงินเดือนโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริการได้รับความสะดวกสบาย โดยธนาคารจะหักชำระหนี้ดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียว ในส่วนที่ผู้บริการมีการเบิกถอนวงเงินไปใช้ แต่จะมีปัญหาทางด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ ธนาคารจึงควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยธนาคารควรพิจารณาจากรายได้ของลูกค้า หลังจากหักภาระหนี้อื่น ๆ แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาโรจน์ วันมี (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์มากที่สุด คือวงเงินสินเชื่อ

1.2 ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้ความพึงพอใจกับอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ไม่สูงเกินไป และมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถพล เลือดกาญจนะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย

จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเหมาะสมเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้น ทางธนาคารจึงควรพิจารณาในเรื่องค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้เหมาะสมไม่ควรให้สูงกว่าธนาคารอื่น เนื่องจากสิ่งสำคัญที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อคือแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำที่สุด รวมทั้งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งแต่ละธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่างกัน เพราะมีต้นทุนที่ไม่เท่ากัน จึงเป็นข้อจำกัดของแต่ละธนาคาร ดังนั้นเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่สูงกว่าคู่แข่ง เพื่อให้ดึงดูดใจและแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ อีกทั้งเพื่อรักษาลูกค้ารายเก่าไว้หากธนาคารอื่นเสนอให้ลูกค้า Refinance จากที่เดิม

1.3. ด้านสถานที่ พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้ความพึงพอใจกับการที่ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวาง ธนาคารจึงควรขยายสาขาเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ ปัญหาคือบริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ ธนาคารจำเป็นต้องจัดเตรียมพื้นที่จอดรถให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือปรับปรุงจัดระเบียบความเรียบร้อยของการจอดรถภายในพื้นที่จอดรถให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และเมื่อเพิ่มสาขาควรเน้นให้มีที่จอดรถให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและเพียงพอ ในขณะที่เดียวกันทางธนาคารได้จัดกิจกรรมนอกสถานที่และขยายช่องทางจัดจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ หรือแหล่งชุมชนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทั้งรายเก่าและรายใหม่ได้เข้าถึงสินเชื่ออย่างทั่วถึงได้เป็นอย่างดี

1.4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้ความพึงพอใจกับการที่ธนาคารส่งพนักงานไปให้คำแนะนำยังหน่วยงานเป็นการให้บริการถึงสถานประกอบการสร้างความสะดวกให้กับลูกค้าได้ดี ธนาคารจึงควรสร้างทีมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้านอกจากนี้ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านตู้ ATM บ่อย ๆ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน ล้วนแล้วแต่มีความต้องการสินเชื่อหรือเงินกู้เพื่อนำไปใช้ตอบสนองต่อความต้องการและมั่นคงทางการเงินของตนเองแทบทั้งสิ้นทั้งในด้านการพัฒนาธุรกิจ นำไปใช้เพื่อหมุนเวียน สร้างเครดิตให้กับตนเอง อีกทั้งการนำไปใช้ตอบสนองความต้องการส่วนตัวในรูปแบบต่าง ๆ กันไป จึงมีผลโดยตรงต่อการให้บริการสินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ ของทางธนาคาร เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการสินเชื่อของลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถพล เลือดกาญจนะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในการใช้สินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงิน และหากเลือกใช้สินเชื่อส่วนบุคคลจะไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน วัตถุประสงค์ที่เลือกใช้สินเชื่อส่วนบุคคลส่วนใหญ่เพื่อใช้จ่ายส่วนบุคคล ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเหตุผลดังต่อไปนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้เพราะอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นที่น่าพอใจ วงเงินกู้ที่อนุมัติสูงกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว มีบริการสินเชื่อตรงกับความต้องการของท่าน ตามลำดับ

3. ทักษะคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจาก การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้ไปใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ แล้วได้รับการตอบสนองความต้องการสินเชื่อมาแล้วนั้น จะมีผลโดยตรงต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ทั้งในด้านการให้บริการที่ดีของพนักงาน ด้านนโยบายการปล่อยสินเชื่อ ด้านการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม ด้านจำนวนวงเงินที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนทางธนาคารได้มีการพัฒนาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดีอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภา พรรณนิคม (2548) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสิน

ภาคนครหลวง 2 ผลการศึกษาพบว่า (1) ลูกค้าสินเชื้อมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ 4 ด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านสินเชื่อที่ให้บริการ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการสินเชื่อ และด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์ (2) ลูกค้าสินเชื้อมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ และด้านการจูงใจมาใช้บริการ และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุมคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญชของลูกค้าที่เป็นกลุ่มข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากและเป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงทางอาชีพและทางการเงิน ซึ่งถ้าหากธนาคารกรุงไทยสามารถปรับวงเงินกู้ให้สูงมากกว่า 10 เท่าขึ้นไปของเงินเดือน จะทำให้ธนาคารมีวงเงินสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น และมีรายได้มากขึ้น ดังนั้น จึงควรมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในเรื่องหลักเกณฑ์ของรายได้ควบคู่กับวงเงินที่ได้รับ การอนุมัติด้วย

2. จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในด้านส่งเสริมการตลาดของผู้ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญนั้นพบว่า ส่วนใหญ่อยากทราบข้อมูลว่ามีคุณลักษณะที่โดดเด่นในด้านใด ซึ่งหากธนาคารเน้นการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทราบถึงคุณสมบัติพิเศษของสินเชื่อผ่านตู้ ATM ผ่านสื่อโฆษณา หรือติดป้ายโฆษณาที่อาคารสำนักงานพร้อมกับฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ ก็จะช่วยขยายฐานลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิญได้มากขึ้น

3. จากการศึกษาผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของผู้ใช้บริการพบว่า พึงพอใจกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารอื่นที่มีจำนวนมากสุด หากธนาคารจัดการวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันทางด้านราคา ในด้านดอกเบี้ยโดยจัด

โปรโมชันลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นระยะในแต่ละปี จะทำให้จำนวนเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้น ทั้งจากลูกค้ารายเดิมและรายใหม่ อีกทั้งยังเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้บริการเพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงิน ดังเช่นกรณีที่เกิดอุทกภัย ธนาคารควรออกมาตรการทางการเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยให้กู้เงินเพิ่ม

4. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นฐานลูกค้าส่วนใหญ่ มีความต้องการใช้จ่ายเงินเพื่อการอุปโภคและบริโภคมาก และมีความต้องการกู้สินเชื่อ เป็นเงินจำนวน 100,001-200,000 บาท มากที่สุด ซึ่งถ้าหากธนาคารให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ และเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เพียงพอกับรายจ่ายและความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาตามความสามารถในการชำระหนี้คืน จะเป็นการสร้างรายได้ให้กับธนาคารมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และการพิจารณาสินเชื่อของพนักงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อจะทำให้ได้ปริมาณสินเชื่อที่มีคุณภาพและความมั่นคงมากขึ้น

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสินเชื่อ ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงคุณภาพของการให้บริการและนำข้อมูลไปใช้แก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นต่อไป

3. ควรทำการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค และแนวโน้มของผู้บริโภคกลุ่มที่เป็นลูกค้าเก่าและลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อในแต่ละประเภท เพื่อนำข้อมูลมากำหนดมาตรการแก้ไข ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป