

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง สถานภาพสมรส ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าครอบครัว และเป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินกิจการ มีอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งเป็นลูกค้ำเดิมที่ดำเนินกิจการมานาน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีตำแหน่งทางธุรกิจเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจการค้าปลีก - ค้าส่ง และการให้บริการในระบบ โลจิสติกส์ รองลงมาคือ ดำเนินธุรกิจด้านอุตสาหกรรม

5.1.2 ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ 6 – 10 ปี รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ปี แสดงว่าลูกค้ำส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการมานาน มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6-10 ปี รองลงมาคือ 11-15 ปี มีจำนวนพนักงานทั้งหมดที่ใช้ในการประกอบกิจการ 11-20 คน รองลงมาคือน้อยกว่า 10 คน แสดงว่ากิจการของลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายได้เฉลี่ยโดยรวมต่ำกว่า 10 ล้านบาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยโดยรวมระหว่าง 11-20 ล้านบาท มีสินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี รองลงมา มีสินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน มีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน รองลงมา มีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เพื่อขยายธุรกิจ(เดิม) ลูกค้ำส่วนใหญ่ไม่มีสินเชื่อกับธนาคารอื่น มีเพียงจำนวน 2 รายที่ใช่วงเงินกู้ทั้งสองธนาคาร ลูกค้ำส่วนใหญ่มีแหล่งเงินทุนในการดำเนินกิจการมาจากธนาคารกรุงไทย รองลงมาคือ จากเงินทุนส่วนตัว และในส่วนของผู้จัดการ

5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยต่างๆ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน และหนังสือรับรองเครดิต

2) ปัจจัยในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน และหนังสือรับรองเครดิต และให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และเงินกู้ประจำ

3) ปัจจัยในเรื่องคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเภทสินเชื่อ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี หนังสือรับรองเครดิต และเงินกู้ประจำ ตามลำดับ

4) ปัจจัยในเรื่องสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน เงินกู้ประจำ และหนังสือรับรองเครดิต

5) ปัจจัยในเรื่องการใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกประเภทสินเชื่อ ได้แก่ เงินกู้ประจำ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน และหนังสือรับรองเครดิต ตามลำดับ

5.1.4 รายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 90 ได้มีการขอกู้ครั้งแรกน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ขอกู้มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10 และได้รับอนุมัติวงเงินกู้้น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ วงเงินกู้มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10 และได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ มีอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 37 โดยมี

หลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมาคือ มีเงินฝากค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 4 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาคือ ใช้ขยายธุรกิจเดิม คิดเป็นร้อยละ 2

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 ในการขอกู้ครั้งแรกวงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30 ได้รับอนุมัติน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ ได้รับอนุมัติ มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30 มีอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ ใช้ขยายธุรกิจเดิม คิดเป็นร้อยละ 30

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้สินเชื่อเงินกู้ประจำ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 ในการขอกู้ครั้งแรก วงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอนุมัติต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ ได้รับอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 43 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้สร้างโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาคือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 14

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้หนังสือรับรองเครดิต จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 7 ในการขอกู้ครั้งแรก น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอนุมัติวงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอัตราดอกเบี้ย น้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 50 และได้รับอัตราดอกเบี้ย มากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อและประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน ที่เป็นประเภทธุรกิจเกษตรกรรม มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5 % เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ Duncan กับประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร และการค้าปลีก -ค้าส่ง- การบริการในระบบ Logistics และอื่นๆ ทางด้านคุณภาพของพนักงาน เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรมมีความประทับใจมากกว่าพนักงานที่ให้บริการที่รวดเร็ว กระตือรือร้น ให้ความสนใจ

ออกไปเยี่ยมกิจการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง จึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพอใจมากกว่าประเภทธุรกิจอื่น

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ต้องการให้ธนาคารกรุงไทยปรับปรุงมากที่สุด ดังนี้

1) เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่นๆ

เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบัน ลูกค้าประสบภาวะราคาของปัจจัยการผลิตสูง ทำให้มีต้นทุนการผลิตสูง ทำให้ผลตอบแทนลดน้อยลง ส่งผลกระทบต่อการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร ดังนั้นธนาคารควรมีแนวทางการช่วยเหลือในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ให้กับลูกค้าเป็นรายๆ เช่น การคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้าที่ผ่อนชำระตรงเวลาทุกงวด

2) ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อทั้งหมดตั้งแต่ยื่นเอกสารครบจนได้รับการอนุมัติ

ลูกค้ามีปัญหาคือ ธนาคารต้องการเอกสารจำนวนมากเกินความจำเป็น และมีขั้นตอนการอนุมัติที่ใช้เวลานาน ดังนั้นลูกค้าเห็นว่าควรลดความเข้มงวด และเพิ่มความยืดหยุ่นในการอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วยิ่งขึ้น ลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็น และควรเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สอดคล้องกับขนาดธุรกิจ และราคาประเมินหลักทรัพย์ของลูกค้า

3) คุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ลูกค้ามีปัญหาในเรื่องพนักงานธนาคารไม่ได้ออกไปเยี่ยมกิจการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งลูกค้าประสบปัญหาในการดำเนินกิจการ และมีปัญหาในการผ่อนชำระหนี้ ต้องการให้พนักงานธนาคารให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ดังนั้นลูกค้าเห็นว่า พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ออกเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสอบถามปัญหา ให้คำแนะนำและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับธนาคาร และธนาคารควรปรับปรุงในเรื่องโทรศัพท์ภายในที่ไม่มีผู้รับสาย ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจเกษตรของธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคารมาเป็นเวลานาน เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ ค้าปลีก-ค้าส่งสินค้าเกษตร อุตสาหกรรมการเกษตร และการให้บริการในระบบโลจิสติกส์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และตัวสัญญาใช้เงิน/ตั๋วแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน มีวัตถุประสงค์การใช้เงินกู้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ และทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ ดังนั้นเพื่อเป็นส่วนช่วยในการวางแผนและตัดสินใจดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ธนาคารสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคารควรพิจารณาลูกค้าเฉพาะรายซึ่งเป็นลูกค้าเดิมที่ต้องการเพิ่มวงเงินกู้ โดยสามารถให้ความช่วยเหลือในด้านอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนสัญญาครบกำหนด ซึ่งการปรับลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ นั้นจะต้องไม่มีผลกระทบต่อธนาคารมากเกินไป เนื่องจากธนาคารสามารถลดให้ได้ในกรณีที่

เป็นลูกค้าเดิมของสาขา และมีประวัติการชำระหนี้ที่ดีมาโดยตลอด

เรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่นได้ ธนาคารควรมีการปรับลดขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติโดยระบบคอมพิวเตอร์ (การคีย์ข้อมูลของลูกค้าที่ขอสินเชื่อใหม่ผ่านทางระบบการอนุมัติทางคอมพิวเตอร์) ซึ่งธนาคารกำลังปรับปรุงระบบการอนุมัติทางคอมพิวเตอร์ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีการประกันคุณภาพการอนุมัติสินเชื่อต่อลูกค้าที่ขอสินเชื่อใหม่ เช่น การขออนุมัติสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีประกันการอนุมัติให้ลูกค้าภายในไม่เกิน 15 วัน และการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่เกิน 10 วัน เป็นต้น และควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะ มีความรู้ มีความสามารถตอบปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเสนอขายผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของธนาคาร เช่น การให้บริการทางการเงิน ด้านบัตรเครดิต การทำประกันชีวิต การให้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นต้น ซึ่งเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในการรักษาลูกค้าเดิมได้อย่างยั่งยืนตลอดไป

จากการสำรวจลูกค้าพบว่าลูกค้าทำธุรกิจเลี้ยงไก่เนื้อเป็นลูกค้ารายใหญ่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ได้ใช้บริการทางด้านสินเชื่อเป็นเวลานาน 7 ปี เป็นลูกค้าที่มีประวัติทางการเงินดี ชำระหนี้ตรงตามที่ธนาคารกำหนด ลูกค้ามีความประสงค์จะขอสินเชื่อเพิ่มเพื่อขยายกิจการ ซึ่งธนาคารได้อนุมัติวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีให้ลูกค้า เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ โดยให้อัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำสำหรับลูกค้าเงินกู้ทั่วไป อนุมัติวงเงินกู้ประจำเพื่อสร้างโรงเรือนเลี้ยงไก่เนื้อ โดยแบ่งจ่ายเป็นงวดงานก่อสร้าง อนุมัติวงเงินตัวสัญญาใช้เงินเพื่อให้

ลูกค้านำเงินไปใช้ก่อนตัวสัญญาใช้เงินครบกำหนด เป็นการเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ลูกค้า อีกทางหนึ่ง พร้อมกับเสนอให้ลูกค้าทำประกันชีวิต ทำประกันอัคคีภัย เพื่อเป็นการลดความเสี่ยง จากการได้รับความเสียหายในกรณีไฟไหม้ หรือน้ำท่วม เพื่อช่วยให้ลูกค้าไม่ต้องรับภาระความเสี่ยง จากความเสียหาย และสามารถชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคาร ได้ตามที่กำหนดไว้

สำหรับกลยุทธ์การแข่งขันที่ธนาคารจะนำมาใช้นอกเหนือจากการให้บริการด้านสินเชื่อ แล้ว ควรจะเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธนาคารและบริษัทในเครืออย่าง ครบวงจร ได้แก่ การให้บริการทางการเงินด้านบัตรเครดิต การทำประกันชีวิต การทำประกันวินาศ ภัย การให้บริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค เพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิตของกลุ่มลูกค้า เป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง การขยายช่องทางบริการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึง ลูกค้าจำนวนมาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ให้บริการทางการเงินแก่ ลูกค้า เพื่อจูงใจและสร้างการจดจำ นอกจากนี้ ธนาคารยังต้องเร่งเพิ่มศักยภาพการแข่งขันด้วยการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน การบริหารต้นทุน และการขยายเครือข่าย พันธมิตรธุรกิจให้ครอบคลุมทั้งบริการทางการเงินและมีโซ่ทางการเงินรวมทั้งการสร้างผูกพัน ใกล้ชิดกับลูกค้าให้มากขึ้นด้วยการพัฒนาระบบสนับสนุนต่างๆ เช่น ระบบ call center และระบบ ลูกค้าสัมพันธ์ customer relationship management รวมทั้งการให้ความรู้ด้านธุรกิจ การเงิน และ ด้านอื่นๆ ให้แก่ลูกค้า การดูแลให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยให้ธุรกิจลูกค้าแข็งแกร่ง และการ ติดตามวัดความพึงพอใจของลูกค้าพร้อมตอบสนองข้อเรียกร้องอย่างฉับพลัน ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความรู้สึกรักผูกพันลึกซึ้งระหว่างลูกค้าและธนาคาร และจะตามมาซึ่งความ เกื้อกูลที่จะมีให้แก่กันตลอดไป อันเป็นสิ่งสูงสุดที่องค์กรปรารถนา