

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ ในบทนี้เสนอสาระสำคัญ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 72.1 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.7

2. ปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ คิดเป็นร้อยละ 58.2 วงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.9 และหลักประกันใช้บุคคลค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 62.1

3. ระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ พบว่า โดยภาพรวมลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่ ส่วนในเรื่องด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสินเชื่อ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากตามลำดับ

4. เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ สำหรับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน

5. เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติต่างกัน จะมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อ และด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน จะมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ และด้านช่องทางการขอสินเชื่อแตกต่างกัน และในส่วนของลูกค้าที่ใช้หลักประกันต่างกัน จะมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ พบประเด็นที่น่าสนใจโดยผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ วงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท ระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี และใช้บุคคลค้ำประกัน

3. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ โดยภาพรวมลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสินเชื่อตรงวัตถุประสงค์ของลูกค้า วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเห็นว่าธนาคารมีบริการให้สินเชื่อหลากหลายประเภท ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง หรือเพื่อปลูกสร้างบ้าน หรือเพื่อเปลี่ยนสถาบันการเงิน สินเชื่อกรุงไทยชนวิภูและสินเชื่อเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายส่วนตัว มีการให้วงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่นเนื่องจากมีการทำบันทึกข้อตกลงเรื่องการให้สินเชื่อเงินกู้กรุงไทยชนวิภู และสินเชื่อเนกประสงค์สำหรับข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นสวัสดิการกับหน่วยงาน และธนาคารยังมีเงื่อนไขให้ระยะเวลากู้ได้สูงสุดถึง 30 ปี สำหรับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในส่วนของหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันนอกจากที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง บัญชีเงินฝาก หรือบุคคลค้ำประกันแล้ว ลูกค้าที่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเทียบเท่าระดับ 5 ขึ้นไป สามารถกู้ได้โดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาโรจน์ วันมี (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคารพาณิชย์มากที่สุดคือ วงเงินกู้สินเชื่อ

3.2 ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อัตราดอกเบี้ยเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น และค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับดอกเบี้ยผิคนัดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น การมีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกได้หลายทางเลือก การได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นจะอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าเล็กน้อย แต่ถ้าเป็นสินเชื่อในโครงการที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงินก็จะได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ส่วนดอกเบี้ยผิคนัดเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่นจะอยู่ที่อัตราใกล้เคียงกัน ซึ่งเฉลี่ยอัตราผิคนัดเท่ากับ 15% ต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลนภา หงสุวรรณกร (2544 : บทคัดย่อ) ประสงค์ ทองอินทร์ (2547 : บทคัดย่อ)

ชาติร์ คุรุขาม (2548 : บทคัดย่อ) และวรัตน์ สุริยพรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก

3.3 ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงาน ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ไกล หลักทรัพย์ค้ำประกัน การขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้า และการขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำมาหรือรู้จักกับพนักงาน ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก สำหรับการขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคารนั้น ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำเห็นว่าการขอสินเชื่อกับสาขาที่อยู่ใกล้บ้าน หรือใกล้ที่ทำงานจะทำให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากการขอสินเชื่ออาจมีการขอเอกสารเพิ่มเติมหรืออาจต้องมีการติดต่อหลายครั้ง ส่วนการขอสินเชื่อที่อยู่ใกล้หลักทรัพย์ค้ำประกันนั้น ลูกค้ำอาจเห็นว่าธนาคารสามารถให้สินเชื่อได้ ถึงแม้ลูกค้ำจะไม่ได้ทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ที่สาขาของธนาคารตั้งอยู่ แต่อาจเป็นโครงการจัดสรรที่ธนาคารให้การสนับสนุนหรือมีการประสานงานกันในเรื่องการส่งลูกค้ำรายย่อยให้ธนาคาร ส่วนการขอสินเชื่อของธนาคารตามห้างสรรพสินค้านั้นลูกค้ำอาจเห็นว่ามีความสะดวกในการติดต่อ โดยเฉพาะในวันหยุดจึงให้ความสำคัญเช่นกัน ส่วนการขอสินเชื่อกับสาขาที่มีผู้แนะนำมาหรือรู้จักกับพนักงาน ลูกค้ำอาจเห็นว่าถ้ารู้จักกับพนักงานหรือมีผู้แนะนำมาก็ น่าจะสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการขอสินเชื่อได้มากขึ้น ส่วนการขอสินเชื่อในงานมหกรรมต่างๆ ของธนาคาร ลูกค้ำอาจเห็นว่างานมหกรรมต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้นนั้น ส่วนใหญ่จะจัดอยู่เฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ลูกค้ำอาจไม่สะดวกในการขอสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาติร์ คุรุขาม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ลูกค้ำให้ความสำคัญปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านสินเชื่อผ่านสื่อต่างๆ มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับโครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน การได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร และการนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อนภาษีเงินได้ ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก สำหรับการได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ นั้น ลูกค้ำมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำพบเห็นการประชาสัมพันธ์ของธนาคารด้านสินเชื่อผ่าน

สื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทำให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อประเภทต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการขอสินเชื่อได้ตรงตามความต้องการ ส่วนการให้สินเชื่อดอกเบี้ยพิเศษกับโครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน ลูกค้าอาจเห็นว่าจะทำให้ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าลูกค้าทั่วไป ส่วนการได้รับสิทธิพิเศษเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ในงานมหรหรรรมซื้อขายบ้านและที่ดินนั้น ลูกค้าอาจเห็นว่าถ้าธนาคารมีการจัดมหรหรรรมซื้อขายบ้านและที่ดิน ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ส่วนการนำดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยเพื่อไปลดหย่อนภาษีเงินได้ ลูกค้าอาจเห็นว่าเป็นประโยชน์กับตัวลูกค้าเองสามารถนำดอกเบี้ยไปลดหย่อนภาษีได้ สำหรับการได้รับของขวัญ/ของรางวัล ในการขอสินเชื่อ ลูกค้าอาจเห็นว่ายังไม่มีแจกของขวัญ/ของรางวัล อย่างชัดเจนหรือเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี ครุฑงาม (2548 : บทคัดย่อ) และวรรรัตน์ สุริยพรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก

3.5 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความรู้ สามารถอธิบายเรื่องสินเชื่อได้ชัดเจนและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเองกับลูกค้าสินเชื่อ พนักงานมีบุคลิกดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อนั้น ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อลูกค้ามาติดต่อขอสินเชื่อกับพนักงานผู้ให้บริการ จะได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จึงเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากธนาคารมีนโยบายให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยการศึกษาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) ทำให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อรองรับระบบงานใหม่ๆ ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้พนักงานได้เห็นความสำคัญของการให้บริการ รวมทั้งการปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ โดยพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่จะให้บริการอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุภาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 9-12) ได้กล่าวไว้ว่า บริการ (Service) หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วยการให้แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ นิยมหอม (2547 : บทคัดย่อ) จริยา กงจักร์ (2548 : บทคัดย่อ) และวรรรัตน์ สุริยพรรณ (2549 : บทคัดย่อ)

ที่ศึกษาและได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ามากที่สุด คือ พนักงาน

3.6 ด้านอาคารสถานที่ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่ทำการสาขาของธนาคาร สะอาด และมีระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น มีสถานที่เพียงพอที่จะสามารถรองรับลูกค้าสินเชื่อได้ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับที่จอดรถ การจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงาน ให้ดูสวยงามนั้น ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเห็นว่าที่ทำการสาขาของธนาคาร มีการปรับปรุงรูปแบบใหม่ (Renovate) ทำให้ดูสะอาด และเป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น เครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และวารสาร เป็นต้น มีสถานที่รองรับลูกค้าได้อย่างเพียงพอ ที่จอดรถสามารถรองรับลูกค้าได้ในช่วงวันปกติ ยกเว้นในช่วงปลายเดือนหรือต้นเดือนจะมีลูกค้าปริมาณมากทำให้ที่จอดรถอาจไม่เพียงพอ การจัดสวนภายในและภายนอกสำนักงานก็ดูสวยงามให้ความรู้สึกที่ผ่อนคลาย ไม่รู้สึกเครียดหรือหงุดหงิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547 : 51-56) ได้กล่าวเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดไว้ว่า สิ่งมีตัวตน ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริการเป็นองค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ (Physical evidence) และใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อบริการได้ เช่น อาคารสำนักงานของบริษัท การตกแต่งสำนักงานของบริษัท เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ เป็นต้น

3.7 ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ และเอกสารการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับจำนวนพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการเพียงพอ ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเห็นว่าพนักงานสินเชื่อให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า ทำให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอสินเชื่อ รวมทั้งเอกสารในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ส่วนพนักงานสินเชื่อบางครั้งลูกค้าอาจเห็นว่ายังไม่เพียงพอเนื่องจากอาจมีการยื่นขอสินเชื่อหลายๆ รายพร้อมกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในเรื่องระยะเวลาการขอสินเชื่อ ส่วนการที่ธนาคารจัดให้มีบอร์ดแสดงขั้นตอน รายละเอียดเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการขอสินเชื่อไว้ชัดเจน ลูกค้าอาจเห็นว่า เป็นประโยชน์โดยตรงในการติดต่อขอสินเชื่อกับธนาคาร ทำให้รู้ถึงขั้นตอนต่างๆ ในการพิจารณาสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลนภา หวงสุวรรณการ (2544 : บทคัดย่อ) ชาตรี ครุฑงาม (2548 : บทคัดย่อ) และวรรรัตน์ สุริยพรรณ (2549 : บทคัดย่อ)

ที่ศึกษาและได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าอยู่ในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าเห็นว่าเป็นธนาคารของรัฐ ที่มีความมั่นคงและเป็นสินเชื่อตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้การสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุลนภ ชมิฒพงษ์ (2546 : บทคัดย่อ) อรรถพร คำคม (2546 : บทคัดย่อ) จิราภา พรรณนิยม (2548 : บทคัดย่อ) และวรัตน์ สุริยพรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาและได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาถึงลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และด้านส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สินเชื่อที่ใช้บริการ ได้แก่ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเอกประสงค์ ซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เนื่องจากเป็นสินเชื่อสวัสดิการข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาจทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้มีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นเพราะลูกค้ามีความประสงค์จะขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย หรือสินเชื่อเงินกู้ประจำที่ใช้วงเงินกู้สูงและระยะเวลาไถ่ถอน ทำให้ต้องมีความละเอียด รอบคอบในการขอสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลนภา ดวงสุวรรณกร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะในระดับมาก ส่วนด้านส่งเสริมการขายนั้นอาจเป็นเพราะกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเอกประสงค์ อาจจะทำให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการขายน้อย เนื่องจากเป็นสวัสดิการอยู่แล้ว สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จะให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการขายมากกว่า เช่น การให้สินเชื่อพิเศษกับโครงการกู้ซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา กงจักร์ (2548) จิราภา พรรณนิยม (2548) วรัตน์ สุริยพรรณ (2549) และกฤษ อุ่อรุณ

(2550) ที่ได้ศึกษาและได้ข้อค้นพบตรงกันว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ประเภทสินเชื่อต่างกัน ลูกค้าจะมีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จึงทำให้การขอสินเชื่ออยู่ภายในเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดคุณสมบัติไว้แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร คำคม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล พบว่า ประเภทของบริการสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการสินเชื่อและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภา พรธนิยม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินภาคนครหลวง 2 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประเภทสินเชื่อไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงวงเงินอนุมัติต่างกัน ระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน และหลักประกันต่างกัน พบว่า ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน ดังนี้

5.1 วงเงินอนุมัติต่างกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติไม่เกิน 100,000 บาท และวงเงินอนุมัติ 100,001-500,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ธนาคาร การพิจารณาสินเชื่อสามารถอนุมัติสินเชื่อได้โดยผู้จัดการสาขาทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการขอสินเชื่อ ลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 500,000 – 1,000,000 บาท และในส่วนของวงเงินอนุมัติต่างกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จะได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม ตามข้อตกลงกับธนาคาร ลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากกว่าลูกค้ากลุ่มที่ใช้บริการสินเชื่อวงเงินอนุมัติ 1,000,000-2,000,000 บาท

5.2 ระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ซึ่งมีระยะเวลากู้ไม่เกิน 5 ปี

จะมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับธนาคาร ลูกค้ายกกลุ่มนี้จึงมีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลากู้ยืม 6-10 ปี , 11-20 ปี และตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ประจำ และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และในส่วนของระยะเวลาการกู้ยืมต่างกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการขอสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาการกู้ยืมไม่เกิน 5 ปี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีสถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับที่ทำการของธนาคาร ทำให้การติดต่อขอสินเชื่อสะดวก และได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลากู้ยืม 6-10 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเงินกู้ประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภา พรรณนิยม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 2 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อที่มีพฤติกรรมการใช้บริการในเรื่อง ระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน

5.3 หลักประกันต่างกัน ลูกค้ามีระดับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมสินเชื่อแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าที่ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเป็นหลักประกัน ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งจะได้รับสิทธิพิเศษในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสำหรับลูกค้าที่ซื้อบ้านกับโครงการที่ธนาคารสนับสนุนหรือซื้อบ้านในงานมหกรรมซื้อขายบ้านและที่ดินของธนาคาร ลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากกว่าลูกค้ากลุ่มที่ใช้บุคคลค้ำประกัน

6. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อในด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขอสินเชื่อ โดยพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ เห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์ และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ และบรรเทาความเดือดร้อนได้ แต่ควรมีการเพิ่มสินเชื่อประเภทเดียวกันอีกอย่างต่อเนื่อง ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับเหมาะสมแล้ว มีเพียงบางส่วนที่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยควรต่ำกว่านี้ และควรลดดอกเบี้ยลูกค้ารายเดิมลงอีก ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ เห็นว่ามีความสะดวกในการขอสินเชื่อเนื่องจากอยู่ใกล้ที่ทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการติดต่อกับธนาคารเป็นประจำมีความคุ้นเคยกับพนักงาน แต่ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ให้มากกว่านี้ ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ยังน้อยเกินไป โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่อยู่ในโครงการที่ธนาคารสนับสนุน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และควรมีการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ เพื่อให้ลูกค้าได้

ทราบและเพื่อใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจใช้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เห็นว่าพนักงานมีความเป็นกันเองกับลูกค้า มีการติดตามงาน และให้ข้อเสนอแนะที่ดี มีการชี้แจงที่เข้าใจและชัดเจน แต่ควรมีการตรวจสอบเอกสาร และพิจารณาสินเชื่อให้ละเอียดมากขึ้น ด้านอาคารสถานที่ เห็นว่าสถานที่ภายในธนาคารมีความสวยงาม เป็นระเบียบ มีสวนหย่อมทั้งภายในและภายนอกอาคาร แต่ควรมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้า โดยเฉพาะในช่วงปลายเดือนและต้นเดือน ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ เห็นว่าควรเพิ่มพนักงานสินเชื่อให้มากกว่านี้ ควรมีการระบุวัน เวลาที่แน่นอนในการทำสัญญา และควรเป็นวันที่ลูกค้าสามารถกำหนดเองได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาประตูน้ำพระอินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านเงื่อนไขการขอสินเชื่อ ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของลูกค้าอย่างละเอียด ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่าลูกค้ามีความต้องการสินเชื่อประเภทไหน เพื่อวัตถุประสงค์อะไร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้า ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลนำมาวิเคราะห์ เพื่อสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้ต่อไป

1.2 ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ควรนำข้อมูลไปวิเคราะห์เปรียบเทียบถึงเหตุผลที่ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการนำเสนออัตราดอกเบี้ยกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น การใช้เงินฝากเป็นหลักประกัน จะคิดดอกเบี้ยในอัตราเงินฝากบวกร้อยละ 2 ต่อปี หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ หรือการคิดดอกเบี้ยในปีแรกๆ ในอัตราที่ต่ำ เพื่อเป็นแรงจูงใจ ให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร

1.3 ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ควรมีการสำรวจพื้นที่ในเขตที่ธนาคารตั้งอยู่ ว่ามีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอะไรบ้าง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร โดยเน้นที่ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการส่งเสริมสินเชื่อ ควรมีการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น เช่น ออกพื้นที่ตลาด โครงการบ้านจัดสรร เพื่อเจรจาในเรื่องของสิทธิพิเศษของลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ หรือออกพื้นที่ชี้แจงทำบันทึกข้อตกลงให้เป็นสินเชื่อสวัสดิการของข้าราชการ ซึ่งจะได้สิทธิพิเศษในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ระยะเวลากู้ยืม และหลักประกัน หรือการจัดกิจกรรมเพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าทั่วไป ที่ใช้บริการสินเชื่อในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

1.5 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรมีการส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการเรียนรู้งานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือออกความคิดเห็นได้ ให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวมถึงการให้บริการที่ดีกับลูกค้า

1.6 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ หรือแบ่งพื้นที่บางส่วนไว้สำหรับลูกค้า เพื่อให้สามารถจอดรถได้ในวันที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก หรือวันทำการสิ้นเดือน

1.7 ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ควรมีการชี้แจงให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงขั้นตอนในการขอสินเชื่อ ตั้งแต่ยื่นคำขอสินเชื่อจนถึงวันทำสัญญากู้ นอกจากนี้ควรดูแลเอาใจใส่ลูกค้าที่อยู่ระหว่างการขอสินเชื่อ เช่น มีการแจ้งให้ลูกค้าให้ทราบทุกระยะว่าเรื่องที่ขอสินเชื่ออยู่ในขั้นตอนไหน มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ และจะอนุมัติได้เมื่อไร เพื่อลูกค้าจะได้ไม่รู้สึกกังวลใจในการขอสินเชื่อ และเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำสัญญากับธนาคารต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ระดับเขตพื้นที่ หรือระดับภาค เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ พร้อมทั้งวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ในภาวะที่มีการแข่งขันสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับธนาคาร

2.2 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า เช่น ภาพพจน์ของธนาคาร เทคโนโลยีที่ทันสมัย การเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์เพื่อสังคม หรือการเป็นผู้นำทางด้านสถาบันการเงิน เป็นต้น เพื่อนำไปวางแผน และพัฒนาระบบต่างๆ ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารกรุงไทย กับธนาคารพาณิชย์อื่นที่เป็นของรัฐ เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์พัฒนาการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างน่าสนใจ กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น