

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1 ข้อสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 200 ราย พบว่า การให้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการช่วยเหลือทางการเงินให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีความต้องการสินเชื่อเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค ในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ปานกลาง เพื่อลดการพึ่งพาเงินกู้ยืมในระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูงและขาดความเป็นธรรม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อสวัสดิการจำนวน 142 รายเป็นเพศชาย 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.34 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.96 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.61 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.87 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.62 มีรายได้ประจำต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000.- บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.81 มีอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.80 ผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น ๆ มาก่อนจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.22 โดยสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และรับรู้จักสินเชื่อสวัสดิการมาจาก เพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.83 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติอยู่ในช่วง 50,000 – 100,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.04

ในส่วนของผู้ใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวน 58 ราย เป็นเพศชาย 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.45 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.83 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.38 มีรายได้ประจำต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000-10,000.- บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.38 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน

25 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.10 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติอยู่ในช่วง 50,000 – 100,000 บาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.90

จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาในส่วนข้อมูลพื้นฐานมีความใกล้เคียงกันระหว่างผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน และผู้ใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่น ๆ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกันมากนักในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ จะมีก็แต่เรื่องของการได้ประจำต่อเดือนที่ผู้ใช้บริการกับธนาคารออมสินจะมีรายได้ที่สูงกว่า และมีอายุงานที่สูงกว่าด้วย

ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษารูปได้ว่า อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ วิธีการคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอกเบี้ยย ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อการให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน ขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ดี เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการใช้พิจารณาในการเลือกใช้บริการ

สำหรับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการนั้น ส่วนใหญ่จะพบกับปัญหาในเรื่องการให้วงเงินสินเชื่อที่น้อย ความยุ่งยากในเรื่องของผู้ค้ำประกัน และเงื่อนไขด้านเอกสารยุ่งยาก เป็นต้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผนการดำเนินงานและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสินเชื่อสวัสดิการให้ได้อย่างสูงสุด ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาคือ

1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำหากธนาคารออมสินสามารถลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ ก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากขึ้น เพราะอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ลูกค้าตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินต่างๆ
2. วงเงินกู้ที่สูงขึ้น สินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน มีวงเงินสินเชื่อให้กู้ได้ไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน ถ้าธนาคารเพิ่มวงเงินกู้ให้เพิ่มสูงขึ้นกับลูกค้าเดิม ที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี ก็จะทำให้ธนาคารมียอดเงินสินเชื่อประเภทนี้สูงขึ้น มีผู้ใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น
3. ผู้ค้ำประกัน ตามระเบียบของธนาคารผู้ค้ำประกันเงินกู้สวัสดิการของธนาคารออมสินจะต้องมีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และผู้ค้ำประกัน 1 คนสามารถค้ำประกันผู้กู้ได้เพียง 1 คนเท่านั้น ซึ่งถ้าหากธนาคารปรับเปลี่ยนเป็นอายุการทำงานของผู้ค้ำลดลงและให้ผู้ค้ำประกันที่มีเงิน

เดือนที่สูงสามารถค้าประกันผู้กู้ได้มากกว่า 1 คน ก็จะทำให้โอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการสินเชื่อ ก็จะสูงขึ้น

4. แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าได้รับ จากการศึกษาสื่อที่ใช้ได้ผลมากที่สุด คือเพื่อนร่วมงาน ญาติ พี่น้อง ของผู้กู้ ดังนั้นถ้าสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานของลูกค้าโดยตรง โอกาสที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการก็จะมีมากขึ้น

5. ขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว หากธนาคารออมสินมีขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ ก็จะทำให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกใช้บริการมากขึ้นได้

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its trunk. Above the elephant are three horizontal bars. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved