

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการ และเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่จะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง (random sampling) จำนวน 300 ราย สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีการจัดเก็บ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่กู้สินเชื่อกู้ยืม และผู้ที่ยังไม่ได้กู้สินเชื่อกู้ยืม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects

#### 5.1 สรุป

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.7 โดยมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 39.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 31.7 สถานะภาพการสมรสนั้นส่วนใหญ่สมรสแล้ว ร้อยละ 82.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 66.0 ระดับชั้นการรับราชการส่วนใหญ่ที่ 6 - 7 หรือชั้นสัญญาบัตรเทียบเท่า พ.ต. - พ.อ. ร้อยละ 39.7 รองลงมาคือระดับชั้นการรับราชการที่ 4 - 5 หรือชั้นสัญญาบัตรเทียบเท่า ร.ต. - ร.อ. ร้อยละ 33.0 มีอัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 40.0 รองลงมาคืออัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 35.3 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนส่วนใหญ่จำนวน 0 - 2 คน ร้อยละ 62.3 รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 3 - 4 คน ร้อยละ 25.7 ส่วนใหญ่มีภาระค่าใช้จ่ายด้านค่าเล่าเรียนบุตร ร้อยละ 70.0 และมีจำนวนบุตรที่มีภาระค่าใช้จ่ายด้านการเล่าเรียน 0 - 2 คน ร้อยละ 76.3 รองลงมาคือมีจำนวนบุตรที่มีภาระค่าใช้จ่ายด้านการเล่าเรียน 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 14.7 ส่วนใหญ่มีจำนวนบิดา มารดา และญาติพี่น้อง ที่ต้องมีภาระเลี้ยงดูน้อยกว่า 2 คน ร้อยละ

78.3 รองลงมาคือมีจำนวนบิดา มารดา และญาติพี่น้อง ที่ต้องมีภาระเลี้ยงดู 3 - 4 คน ร้อยละ 18.7 ส่วนใหญ่มีรถยนต์ใช้ ร้อยละ 89.7 คู่สมรสส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ หรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 36.7 รองลงมาคือคู่สมรสมีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 28.0 มีรายได้เหลือสำหรับการออมทรัพย์โดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมีรายได้เหลือสำหรับการออมทรัพย์โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 29.7 ส่วนใหญ่ไม่ภาระหนี้ในระบบ ร้อยละ 97.0 แต่มีภาระหนี้ที่กู้ผ่านสถาบันการเงิน ร้อยละ 53.3

### 5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้แบบจำลองโลจิสเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด(Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effects สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความคิดเห็นว่าสินเชื่อกรุงเทพธนวิญมีความจำเป็น การรับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงเทพ มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = 0.01$  ปัจจัยด้านการมีภาระหนี้ในระบบ มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = 0.05$  ปัจจัยด้านระดับชั้นการรับราชการ การมีภาระหนี้สินอื่นๆกับธนาคาร และการทราบและเข้าใจหลักเกณฑ์ของเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ  $\alpha = 0.10$  ปัจจัยเหล่านี้มีเพียงปัจจัยการมีภาระหนี้ในระบบที่ทำให้โอกาสที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญลดลง ปัจจัยอื่นนั้น จะทำให้โอกาสที่จะใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญเพิ่มขึ้น

### 5.1.3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของผู้ให้บริการในปัจจุบัน

ผลการศึกษาข้อมูลการให้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของผู้ให้บริการในปัจจุบันของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจส่วนใหญ่ต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ คือการให้บริการของพนักงาน ร้อยละ 60.3 ความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ คือความล่าช้า ร้อยละ 8.7 และความต้องการวงเงินกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญส่วนใหญ่เห็นว่า วงเงินกู้เดิมที่ได้รับไม่เพียงพอ ร้อยละ 50.7

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และเพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่จะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และปัจจัยที่จะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา ควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่มีข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และเพิ่มรายได้จากดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความเห็นต่าง ๆ ที่จะเกิดประโยชน์ต่อผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- 1) ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เนื่องจากเป็นสินเชื่อที่มีฐานผู้กู้จำนวนมาก และผู้กู้จะต้องนำเงินเดือนผ่านธนาคารทุกเดือน จึงทำให้มีความเสี่ยงต่ำ แต่มีธนาคารมีรายได้สูง เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ
- 2) ธนาคารควรเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ในเรื่องสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เพื่อให้ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจรับเงินเดือนผ่านธนาคาร พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมาย ให้มีทัศนคติที่ดี และคิดว่าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต
- 3) ธนาคารควรปรับปรุง และจัดหาช่องทางบริการยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ให้ผู้ประสงค์จะขอกู้ สามารถยื่นเรื่องขอกู้ได้สะดวกตามเวลา และสถานที่ที่ต้องการ และต้องมีระบบรองรับ และระบบแจ้งผลให้ลูกค้าทราบผลการอนุมัติ เช่นยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยผ่านตู้ ATM INTERNET และโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีเครือข่ายที่ครอบคลุม และเข้าถึงง่ายกว่าการยื่นเรื่องขอกู้ที่สาขาของธนาคาร
- 4) หากธนาคารมีนโยบายที่จะขยายฐานเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว ธนาคารควรให้ความสำคัญ และกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีระดับชั้นการรับราชการ ชี 1 - 3 หรือชั้นประทวน เป็นสำคัญ เพราะจากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มเป้าหมายดังกล่าวนี้ มีแนวโน้มสูง ที่จะใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้แล้ว ธนาคารควรขยายฐานเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จากกลุ่มลูกค้าเก่าที่มีภาระผ่อนหนี้สินอื่นๆอยู่กับธนาคาร เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ถ้าข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจมี

การผ่อนหนี้สินอื่นๆกับธนาคาร จะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมาก อีกทั้งธนาคารยังสามารถตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมาได้ ทำให้ลดความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อ

5. ธนาคารควรปรับปรุงความรวดเร็วในการแจ้งผลอนุมัติ ของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ เพราะจากผลการวิจัย พบว่า ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของผู้ใช้บริการ คือ ความล่าช้าในการรับทราบผลการอนุมัติ

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะผู้รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย เท่านั้น ดังนั้นควรมีการศึกษาครอบคลุมถึงความพึงพอใจของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้ที่ไม่ได้รับเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทยด้วย ทั้งนี้เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหา และเหตุผล

2) การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งกล่าวไม่ได้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นตัวแทนของการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจทั่วประเทศ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมในเขตอำเภอเมืองของจังหวัดที่สำคัญ และเขตอำเภอรอบนอกบางอำเภอ ทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อจะได้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจทั่วประเทศ