

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ กำหนดจำนวนประชากรจากผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ และผู้ที่เคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่มีการใช้บริการแล้ว โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงหน่วยงานและได้ตัวแทนประชากรมาทั้งหมด 6 กลุ่ม ประกอบด้วย หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 เชียงใหม่ , ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ , ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ , โรงพยาบาลค่ายกาวิละ , งานจราจรจังหวัดเชียงใหม่ , สรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จำนวน 200 ชุด และผู้ที่เคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่มีการใช้บริการแล้ว จำนวน 100 ชุด

วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติจากการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ และการจัดอันดับความสำคัญของประเภทปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เพื่อแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทิศนคติที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาว่าทำไมไม่สินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่จึงมีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยๆ
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อเจ้าหน้าที่/พนักงาน เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่ ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ใช้และผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิก ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระดับค่าใช้จ่ายที่จำเป็นมาก ระดับค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ ระดับค่าใช้จ่ายจำเป็นน้อยหรือฟุ่มเฟือย อายุการทำงาน การใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้อื่นๆ สถานภาพการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงจำนวนสถาบันการเงินที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในขณะที่ส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดเล็ก-ขนาดกลาง มีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 1-5 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวระหว่าง 10,001-25,000 บาท โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายจำเป็นต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพอยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท ในขณะที่มีค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยต่อเดือนต่ำกว่าที่ต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนอายุการทำงานของผู้ให้บริการนั้นค่อนข้างมากคือมีอายุการทำงานมากกว่า 26 ปีขึ้นไปและส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่นมาแล้ว และมีจำนวนสถาบันการเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 1-2 แห่ง

ผู้ที่เดิมเคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในขณะเดียวกันส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดเล็ก-ขนาดกลาง มีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 1-5 ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวระหว่าง 10,001-20,000 บาท โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะมีค่าใช้จ่ายจำเป็นต่อเดือนมากกว่า 5,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพอยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท ในขณะที่มีค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1,001-2,000 บาท ส่วนอายุการทำงานของผู้ให้บริการนั้นค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับข้างต้นแล้ว คือมีอายุการทำงาน

ตั้งแต่ 5-15 ปี และส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินอื่นมาแล้ว ในขณะที่มีจำนวนสถาบันการเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพียงจำนวน 1 แห่ง

จากการแปรผลในทั้ง 2 กลุ่ม พบว่าในความแตกต่างทางด้านเพศ คือ เพศหญิงส่วนใหญ่จะไม่ได้ใช้บริการแล้ว ในขณะที่เพศชายยังคงใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเพศชายมีภาวะความเป็นผู้นำ ความเสถียรและความรับผิดชอบสูง ดังนั้นหากจะปลดหนี้ซักรหัสโดยเลือกระหว่างภาระของฝ่ายหญิงกับฝ่ายชายแล้ว ส่วนใหญ่ฝ่ายชายจะเสถียรเพื่อให้ภาระหนี้สินของฝ่ายหญิงเบาบางลง ซึ่งสอดคล้องกับช่วงอายุของผู้ที่ยังใช้บริการอยู่ที่จะมีความกว้างมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแล้ว ประกอบกับอายุการทำงานมากกว่าของผู้ที่ยังคงใช้บริการอยู่ ที่สอดคล้องกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีมากกว่าเช่นกัน ในขณะที่ส่วนของค่าใช้จ่ายจำเป็นและค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพนั้น ไม่แตกต่างกัน มีเพียงค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยที่ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการแล้วจะมีจำนวนที่สูงกว่า ซึ่งหากประกอบกับเพศที่ส่วนใหญ่ของผู้ที่ไม่ใช้บริการแล้วเป็นเพศหญิง จึงอาจเป็นไปได้ว่าโดยธรรมชาติของผู้หญิงแล้วจะมีค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยที่มากกว่าผู้ชายอยู่แล้ว จึงสอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้างต้น

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการ ปัจจัยที่ผลต่อการใช้บริการ สามารถสรุปด้านต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยทางด้านธนาคาร ปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการ เป็นต้น โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ และค่าถ่วงเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ปัจจัยด้านการให้บริการ

จากการจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยทางด้านบริการเกือบทุกประเภทมีอิทธิพลมากต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ซึ่งปัจจัยทางด้านบริการที่มีความสำคัญและอิทธิพลมากได้แก่ เรื่องกฎระเบียบและเอกสารหลักฐานในการกู้, ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้, ระยะเวลาสูงสุดที่ให้กู้, วิธีการคิดดอกเบี้ยแบบลดเงินต้นลดดอกเบี้ย, หลักประกันในการกู้ยืม, การเอาใจใส่ลูกค้าของเจ้าหน้าที่, ความประนีประนอมและการพยายามช่วยแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคให้ลูกค้า และความสะดวกในการชำระหนี้ อันเนื่องจากสามารถหักชำระจากเงินเดือนที่เข้าบัญชีได้ มีเพียงบางประเภทที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางซึ่งได้แก่ วงเงินสูงสุดที่อนุมัติให้กู้, อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ, ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และยอดชำระเงินกู้ในแต่ละงวด แต่จากการคำนวณยังคงมีร้อยละ

ละของความสำคัญระดับมากที่สุดที่มีอัตราร้อยละมากพอสมควรหรือก็คือผู้ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการบางกลุ่มให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ในด้านบริการมากที่สุดนั่นเอง ซึ่งหากมีการปรับปรุง หรือพัฒนาด้านการให้บริการให้สมบูรณ์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น คาดว่าน่าจะสร้างความสนใจให้กลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ไม่น้อย

เมื่อพิจารณาจากค่าถ่วงน้ำหนักแล้วพบว่า มีความสอดคล้องกันเนื่องจากปัจจัยด้านการให้บริการเกือบทุกประเภทมีความสำคัญและอิทธิพลในระดับมาก มีเพียงยอดชำระเงินกู้ในแต่ละเงินเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีค่าถ่วงน้ำหนักที่ใกล้เคียงกับความสำคัญระดับมาก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านการให้บริการทุกประเภทที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลมากในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคมและปัจจัยอื่น ๆ

จากการจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคมส่วนใหญ่จะมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีสำคัญในระดับมากประกอบด้วย ปัจจัยในเรื่องของการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น , ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน และปัจจัยในค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยโดยรวมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญในด้านที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่รပ်ตัวเป็นหลัก ในขณะที่ปัจจัยทางด้านอื่นๆ พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ , ด้านการรวมหนี้ของสถาบันการเงินอื่น และปัจจัยด้านความมั่นใจในความมั่นคงของธนาคาร มีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ในขณะที่ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารมีอิทธิพลในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและปัจจัยอื่นๆ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับเรื่องที่เป็นสิ่งรอบตัวมากกว่า ซึ่งหากมีการปรับปรุงบริการให้สามารถตอบสนองกับค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไปได้ หรือพัฒนาบริการให้สามารถรวมหนี้ของสถาบันการเงินอื่นได้ คาดว่าจะได้รับความสนใจอย่างมากจากผู้ใช้บริการทั้งปัจจุบัน อดีตและในอนาคต

เมื่อพิจารณาจากค่าถ่วงน้ำหนักแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยแทบทุกประเภทมีความสำคัญและมีอิทธิพลมากกับการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จะมีในเรื่องของการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น , ภาวะฉุกเฉินจำเป็นเร่งด่วน และปัจจัยในค่าครองชีพที่เปลี่ยนแปลงไป ที่มีค่าการคำนวณค่อนข้างมากซึ่งสอดคล้องกับการคำนวณสถิติร้อยละที่บ่งบอกว่าปัจจัยทั้ง 3 ประเภทมีความสำคัญในระดับมากเช่นกัน

5.1.3 ปัญหา/อุปสรรคจากการใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขา เชียงใหม่
เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการในปัจจุบันและปัญหาจากผู้ที่เคยใช้บริการแต่ปัจจุบันไม่ได้บริการแล้วเคยประสบ ซึ่งแบ่งเป็น ปัญหาจากตัวบริการ และปัญหาภายนอก เช่น ทำเลที่ตั้ง เป็นต้น โดยวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบอัตราส่วนร้อยละ

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่

พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ที่ใช้บริการอยู่จะประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 53.5 และปัญหาหรืออุปสรรคที่ประสบมากที่สุดคือเงื่อนไขเอกสารที่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 20.08 และเรื่องของการทำเลที่ตั้งของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 18.56 รองลงมาคือเรื่องของความพอใจในวงเงินสินเชื่อที่ได้รับและระยะเวลาในการผ่อนชำระ ส่วนสถาบันการเงินที่จะเลือกใช้หากประสบปัญหาทางการเงินพบว่ากลุ่มผู้ที่ปัจจุบันยังคงใช้บริการอยู่นั้นร้อยละ 70.50 ยังคงต้องการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารออมสินต่อไป

ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้ว

พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 61.00 ซึ่งเคยใช้บริการ แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้บริการแล้วนั้น ไม่ประสบปัญหาหรืออุปสรรคอุปสรรคใดๆ ในการใช้บริการ และอีกร้อยละ 39.00 ประสบปัญหาหรืออุปสรรคในเรื่องของเงื่อนไขเอกสารที่ยุ่งยาก, ทำเลที่ตั้งของธนาคารที่ไม่สะดวกในการเดินทางและการจอดรถ รองลงมาคือ เรื่องของเงื่อนไขในการทำสัญญาเช่น หลักประกันในการกู้ยืม , จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ส่วนสถาบันการเงินที่จะเลือกใช้หากประสบปัญหาทางการเงินพบว่า กลุ่มผู้ที่เลิกใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ไปแล้วจะเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารกรุงไทย ประเภทกรุงไทยธนวัฏ ถึงร้อยละ 50.00 และร้อยละ 30.00 ยังคงจะกลับมาเลือกใช้สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน แสดงว่าลูกค้ายังคงอยากกลับมาใช้บริการอีกถ้าหากธนาคารออมสินปรับปรุงการให้บริการ และร้อยละ 16.00 ส่วนใหญ่เป็นการเลือกใช้สินเชื่อจากสหกรณ์ บริการสินเชื่อเงินด่วน และยังไม่ระบุสถาบันแต่จะพิจารณาตามเงื่อนไขของแต่ละสถาบันแทน

จะเห็นได้ว่าลูกค้ายังคงต้องการกลับมาใช้บริการของธนาคารออมสินอีก เพราะด้วยฐานความเชื่อมั่นและความมั่นคงของธนาคาร ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถเทียบเคียงหรือแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้ ซึ่งปัจจุบันธนาคารได้มีการปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ของธนาคารโดยการปรับปรุงภายในสาขาให้ดูสะอาดและกว้างขวาง น่าประทับใจ โดยจัดมุมต่างๆ เช่น มุมเรียนรู้ มุมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ในส่วน of ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้ระบุในเรื่องเอกสารการกู้ยืมที่ใช้มากและมีความยุ่งยากในเอกสารต่างๆ ถึงแม้ว่าจะเป็น การ กู้ยืมอย่างต่อเนื่องก็ยังคงต้องใช้เอกสารส่วนบุคคลชุดใหม่ รวมไปถึงการใช้เอกสารส่วนราชการ, ใบรับรองเงินเดือนหรือตำแหน่งข้าราชการ ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากมาก ในขณะที่เดียวกันก็เกิดความไม่สะดวกในทำเลที่ตั้งของธนาคารเนื่องจากหาที่จอดรถยากมาก และยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- ต้องการให้รวมหนี้ทุกธนาคารเข้าด้วยกันเพื่อผ่อนชำระกับธนาคารออมสิน และต้องการให้ลดเพดานรายได้ลง
- ต้องการให้ลดกฎระเบียบ, ขั้นตอนอนุมัติ, เอกสารลง เนื่องจากมีความยุ่งยากมากเกินไป และกำหนดวงเงินให้มากกว่านี้ รวมถึงปรับปรุงเรื่องความยืดหยุ่นของพนักงานด้วย
- เงื่อนไขมากเกินไปทำให้ผู้ขอกู้หมดหนทาง ควรมีหลักเกณฑ์ที่พอดี ถ้าขอกู้จำนวนมาก ควรเคร่งครัดให้มาก แต่ถ้าขอกู้จำนวนน้อยควรเน้นเรื่องความสะดวกรวดเร็ว
- ลูกค้ายก่าควรใช้เอกสารเดิมและของใหม่อีกนิดหน่อย ไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นใหม่ทั้งหมด เพราะมีประวัติอยู่แล้ว
- การประชาสัมพันธ์น้อยมาก ไม่รู้อะไรเกี่ยวกับออมสินเลยรู้แค่กู้ได้ ควรเสนอบริการที่ดี และเหมาะสมให้ลูกค้ายก่าได้ทราบด้วย รวมถึงจัดหาที่จอดรถให้ลูกค้ายก่ามากกว่านี้
- อยากให้จำนวนเงินกู้ขึ้นอยู่กับฐานรายได้/เงินเดือนของผู้กู้ มากกว่าความสามารถของคนค้ำประกัน
- ควรให้ผู้ที่เคยค้ำประกันกับผู้อื่นแล้ว สามารถค้ำประกันให้ผู้กู้ได้อีกราย หรือให้ผู้ค้ำประกันค้ำประกันได้ 2 คน เนื่องจากบุคคลในหน่วยงานมีจำกัดและมีค้ำประกันให้กับสถาบันอื่นแล้วพอสมควร จึงเป็นการยากที่จะหาผู้ค้ำประกันรายที่ยังไม่เคยค้ำประกันให้กับผู้อื่นมาก่อน

5.1.4 สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ แต่ปัจจุบันเลิกใช้บริการ

เป็นการวิเคราะห์สาเหตุในการเลิกใช้บริการของผู้ใช้บริการรายเดิม ซึ่งได้แบ่งสาเหตุออกหลายประการ เช่น สาเหตุจากตัวบริการเอง สาเหตุจากสิทธิพิเศษของข้าราชการแต่ละกลุ่ม สาเหตุของสินเชื่อสถาบันการเงินหรือสินเชื่อระบบอื่นๆ เป็นต้น โดยจะวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

จากการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ไม่ใช้บริการสินเชื่อต่อ พบว่า สาเหตุหลัก คือ ทำเลที่ตั้งที่ไม่สะดวกในการเดินทาง ยกแก่การติดต่อและที่จอดรถลูกค้าไม่มี คิดเป็นร้อยละ 14.71 รองลงมาคือ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่ยังยาก มีเอกสารที่มากและเคร่งครัดมากเกินไปจนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นความยุ่งยากในการขอสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 13.73 อันดับที่สามประกอบด้วยสาเหตุ 2 ประเภท คือ เลือกรับบัตรเครดิตของสถาบันการเงินอื่น เพื่อความสะดวกในหลายๆ ด้าน และสิทธิพิเศษของข้าราชการแต่ละกลุ่ม แต่ละสังกัดไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐ เช่น สินเชื่อที่ให้กับข้าราชการครูเมื่อเทียบกับข้าราชการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.44

ส่วนสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้ผู้ที่เคยใช้บริการเลิกใช้บริการไปนั้นได้แก่ การปฏิบัติงานที่ล่าช้า , ประเมินราคาสินทรัพย์หรือสินเชื่อต่ำกว่าสถาบันอื่น , บริการไม่ทันสมัย ไม่ใส่ใจลูกค้า พนักงานสูงอายุไม่ยิ้มแย้ม บรรยากาศไม่สดชื่น บันไดสูงไปผู้สูงอายุเดินลำบากและที่จอดไม่สะดวก , วงเงินอนุมัติกู้ต่ำและอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสถาบันอื่น จะเห็นว่าจากการวิเคราะห์ในส่วน of ปัญหาและสาเหตุ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาและสาเหตุจากทำเลที่ตั้งที่มีที่จอดรถน้อยมาก ประกอบกับเป็นเส้นทางที่ไม่สามารถจอดรถข้างถนนได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อขยายฐานผู้ที่ต้องการใช้บริการกับสถาบันการเงิน เนื่องจากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่ทราบว่ามีการบริการอะไรบ้างที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทำการโฆษณาทางสื่อในเชิงรุก ตลอดจนประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ วิทยุอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบันให้ทันกับผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้น มีการเจาะถึงลูกค้าโดยตรงโดยการประชาสัมพันธ์แบบเคาะประตูบ้านเนื่องจากมีความน่าเชื่อถือที่สุด แต่ทั้งนี้ข้อมูลที่ทำการประชาสัมพันธ์โดยพนักงานนั้นจะต้องเป็นข้อมูลในแบบเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการอธิบายอีกทั้งยังไม่เกิดปัญหาเรื่องความน่าเชื่อถือในตัวพนักงานอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการแบบครบวงจรได้โดยง่าย เพียงทำการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ของธนาคารออมสินให้เป็นที่สนใจหรือจดคิดหุติดตา รวมถึงจำเป็นต้องพัฒนาข้อมูลในเว็บไซต์ให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงโดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปดำเนินการหรือขอใช้ด้วยตนเอง ซึ่งอาจมีการยืนยันการตอบรับ

ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ตเป็นต้น หากสามารถให้บริการลักษณะเช่นนี้ได้คาดว่าจะมีผู้ที่สนใจใช้บริการของธนาคารออมสินมากขึ้น

2. ให้มีการฝึกอบรมและสัมมนาบุคลากรทั้งในเรื่องการบริหารและการให้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมีอยู่ เพื่อให้เกิดความประทับใจในการบริการกับลูกค้าได้ ซึ่งอาจมีการจัดอบรมหรือสัมมนามูลนิธิเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นรายไตรมาส

3. ควรมีการยืดหยุ่นเกณฑ์การค้ำประกันของธนาคารออมสิน ที่ระบุการค้ำประกันได้เพียงคนเดียวเท่านั้น จากการสำรวจผู้กรอกแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 8.00 ไม่เห็นด้วยกับมาตรการดังกล่าว ซึ่งธนาคารออมสินได้กำหนดกฎระเบียบการค้ำประกันสินเชื่อสวัสดิการเป็นเช่นนี้ เพราะต้องการป้องกันความเสี่ยงของธนาคาร แต่ผู้กรอกแบบสอบถามซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาเชียงใหม่มีข้อเสนอแนะดังกล่าว จึงขอเสนอเพื่อให้ธนาคารพิจารณาปรับปรุงการค้ำประกันให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

4. ผลการศึกษาเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น เนื่องจากช่วงที่ทำการศึกษาคือช่วงที่ธนาคารยังไม่มียุทธศาสตร์การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริหารเชิงรุกทางด้านสินเชื่อสวัสดิการ อีกทั้งการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ปัจจัยแนวความคิดของผู้กรอกแบบสอบถาม และนโยบายของผู้บริหารในแต่ละยุคแตกต่างกันออกไป ดังนั้นก่อนที่ผู้สนใจจะทำการศึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินในครั้งต่อไป ควรทำการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนและปรับปรุงให้เหมาะสมกับช่วงเวลานั้นๆ เสียก่อน เพื่อผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและแม่นยำ

และจากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ทำให้ทราบข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน ซึ่งอาจมีผลต่อการแปรผลงานวิจัย ดังจะมีรายละเอียดดังนี้

- ทางด้านข้อมูล เนื่องจากการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะหน่วยงานที่เป็นตัวแทนในการศึกษาเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานที่กู้สินเชื่อสวัสดิการธนาคารสาขาเชียงใหม่มีจำนวนมาก แต่ที่ทำการศึกษาค้นคว้าจำนวน 6 หน่วยงาน ได้แก่ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงใหม่ , หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 เชียงใหม่ , ศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ , โรงพยาบาลค่ายกาวิละ , งานจราจรจังหวัดเชียงใหม่ , สรรพากรจังหวัดเชียงใหม่ จึงอาจทำให้การกระจายข้อมูลไม่ดีเท่าที่ควร
- ทางด้านการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการนำแบบสอบถามไปฝากกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการกู้เงินสินเชื่อสวัสดิการ เพื่อสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนจึงทำให้ข้อมูลขาดความสมบูรณ์

- เกิดความลำเอียงในการกรอกแบบสอบถาม ทำให้ไม่ได้ทราบข้อมูลที่แท้จริง เพราะผู้กรอกแบบสอบถามปิดบังความจริง เพื่อรักษาภาพพจน์ของตนเองเกรงว่าจะไม่ได้รับการอนุมัติเงินในอนาคต ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเบี่ยงเบนไปจากข้อเท็จจริง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved