

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ครั้งนี้ กำหนดจำนวนประชากรจากผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาติดต่อ ณ สถาบันการเงินในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกรุงเทพ สาขาลำพูน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาลำพูน และ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาดอนเจริญราษฎร์ กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในจังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด

วิเคราะห์โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจในการใช้บริการ และให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนบุตรที่อยู่

ในความดูแล ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวต่อเดือน รายได้ของครอบครัว ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในครอบครัวต่อเดือน จำนวนบัตรเครดิตหรือบัตรผ่อนสินค้าที่มี ภาระหนี้สินของครอบครัวต่อเดือน สถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย วงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับอนุมัติ ภาระการผ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อเดือน โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ ตั้งแต่ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีจำนวนบุตรที่อยู่ในความดูแล 1 คน ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ระหว่าง 20,001-30,000 บาท และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในครอบครัว จำนวน 5,001-10,000 บาท มีบัตรเครดิต หรือบัตรผ่อนสินค้า จำนวน 1-2 ใบ และมีภาระหนี้สินของครอบครัว 1,000,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และได้รับอนุมัติวงเงิน 1,000,001-3,000,000 บาท ผ่อนชำระค่างวดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 5,001-10,000 บาท

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ 5 อันดับ โดยให้คะแนนความสำคัญ 3 อันดับ ผลการศึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ที่มีค่าคะแนนเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อันดับสอง คือปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อันดับสาม คือปัจจัยด้านวงเงินให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

5.1.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

เป็นการสอบถามถึงความคิดเห็นในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน พบว่า ในด้านการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจกับความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด ด้านการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจกับการให้บริการที่รวดเร็วและกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจกับความเพียงพอและเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่จอดรถมากที่สุด ด้านการใช้บริการกับสถาบันการเงิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจมากที่สุดกับสถาบันการเงินที่มีสาขา หรือจุดให้บริการมาก และในด้านภาพลักษณ์ของสถาบันการเงินนั้น ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ความพึงพอใจกับการมีภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องการให้บริการที่เป็นเลิศ

ด้านความคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อยากให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์สินเชื่อเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำปรึกษา และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ ส่วนในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้ใช้บริการอยากให้มีที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ และดูแลรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา เครื่องคิดเลข ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่เสมอ รวมทั้งอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้เร็วกว่าเดิม

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูนนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1) สถาบันการเงินควรให้ความสำคัญ ในเรื่องความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย คุณสมบัติในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในระดับที่สามารถให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย จนถึงให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ และควรมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการลูกค้า

2) สถาบันการเงินควรมีมาตรการควบคุมและตรวจสอบในทุกขั้นตอนของการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อให้การให้บริการในทุกๆ ขั้นตอนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า อาทิเช่น การประกันคุณภาพการอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายใน 7 วันทำการ นับจากยื่นเอกสารประกอบการขอกู้ เป็นต้น

3) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ที่นิยมความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ขณะเดียวกันก็มีความคาดหวังในเรื่องการรับบริการสูง ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อคิดเห็นจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) อัตราดอกเบี้ยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความอ่อนไหวต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาก การลดอัตราดอกเบี้ยลงเพียงเล็กน้อย จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น และช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ และลดต้นทุนทางการเงินของผู้ประกอบการในภาคอสังหาริมทรัพย์ด้วย

2) การนำมาตรการลดหย่อนค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ อาทิเช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนกรรมสิทธิ์ ค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียน จำนอง มาใช้อีกในภาวะที่ตลาดอสังหาริมทรัพย์ชะงักงัน ซึ่งเมื่อช่วงวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ได้เคยนำมาใช้แล้วประสบความสำเร็จในการกระตุ้นการขยายตัวของตลาดอสังหาริมทรัพย์

3) รัฐบาลควรมีนโยบายสนับสนุนให้เกิดการออมเงินก่อนกู้ซื้อบ้าน เพื่อลดความเสี่ยงในอนาคต และสร้างค่านิยมในการออมเงินให้มากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันที่นิยมการใช้บริการสินเชื่อเต็มวงเงิน 100% โดยมีการคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้บริโภคที่มีเงินฝากระยะยาวกับสถาบันการเงิน

4) ควรสนับสนุนในเรื่องการประกันสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (Mortgage Insurance) ซึ่งเป็นการร่วมมือกับบริษัทประกัน เพื่อคุ้มครองสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ เนื่องจากภาระผูกพันในการผ่อนชำระสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มักจะมีระยะเวลานาน และไม่อาจคาดการณ์ความเสี่ยงในอนาคตได้