

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาถึงเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ในการใช้บริการ รวมถึงปัญหา หรือความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์รวมทั้งการคุณภาพด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการใช้แบบสอบถามจำนวน 500 ชุด นั้น สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 500 ราย เป็นเพศชาย 399 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.80 และเพศหญิง 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.20 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเพศชาย จะใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากเพศชาย มีความคล่องตัวในอาชีพการงาน และเป็นหัวหน้าครอบครัว การตัดสินใจในเรื่องการมีหนี้สินที่เกิดขึ้น ในระยะยาว จึงเป็นเรื่องที่ตัวผู้นำครอบครัวต้องมีส่วนในการพิจารณาและรับผิดชอบกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นอัตราส่วนจึงมากกว่าเพศหญิง

ผู้มารับบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.80 จะเห็นได้ว่าเป็นช่วงอายุของการเริ่มสร้างครอบครัว ความต้องการที่อยู่อาศัย เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต เป็นสิ่งที่ลูกค้าในวัยดังกล่าว ต้องการมาก ในขณะที่ อายุต่ำกว่า 30 ซึ่งมีอยู่ประมาณ ร้อยละ 9.20 อาจเป็นช่วงเริ่มต้นกับการทำงาน อาศัยอยู่กับบิดา-มารดา หรือมีที่อยู่ อยู่แล้ว

ผู้มาใช้บริการที่กับธนาคารส่วนใหญ่ร้อยละ 83.40 จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และจำนวนร้อยละ 16.60 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่มีหน้าที่การทำงานที่ดี และอาจมีอัตราค่าจ้างสูงรวมทั้งรายได้ที่แน่นอนในแต่ละเดือน จึงมีความต้องการที่อยู่อาศัยในวัยเริ่มสร้างครอบครัว ดังนั้นการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ดี และถูกใจ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ แล้วย่อมจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น

อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพ เป็นลูกจ้าง/พนักงานของบริษัท ภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาประกอบอาชีพการค้าขาย/หรือทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.40 และอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.80 ซึ่งถ้าพิจารณาจากกลุ่มอาชีพแล้ว อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอัตราส่วนของการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารน้อยกว่า เมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่น อาจเนื่องมาจาก ไปใช้สวัสดิการ ในองค์กรที่ดีกว่า ก็ได้

รายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมา มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.40 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.80 ส่วนรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ พบว่า ร้อยละ 78.40 สถานภาพสมรส รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.00 ในขณะที่ สถานภาพลูกค้ำที่ หย่า/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.60 เท่านั้น ซึ่งจากสถานภาพการสมรสดังกล่าว เห็นว่า บุคคลที่มีการสมรสแล้ว ย่อมต้องการพื้นฐานในเรื่องของปัจจัย 4 ในเรื่องของที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในคู่ชีวิตมากที่สุด

ในการใช้บริการวงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ ไม่มีการใช้วงเงินเพิ่มเติมกับ สถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 76.00 และมีการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงินอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 24.00 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากธนาคาร ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้ากลุ่มดังกล่าว ได้ดีพอ ทำให้ลูกค้ำเกิดเปรียบเทียบกับบริการกับ สถาบันการเงินอื่น ซึ่งคิดว่าให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่า จึงสมัครใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นด้วย

ระดับวงเงินที่กู้หรือที่ได้รับจากธนาคารวงเงินกู้ ตั้งแต่ 1,000,001-2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา มีวงเงินกู้หรือที่ได้รับจากธนาคารวงเงินกู้ไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.80 และมีวงเงินกู้ตั้งแต่ 2,000,001 – 3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.20 และมีวงเงินกู้ตั้งแต่ 3,000,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

5.1.2 ด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการกับธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ผล ดังนี้

จากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการของพนักงานคือการมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงานมีความสุข และเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 98.80 ลูกค้าที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ไม่มีของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 18.20 และจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ใน 25 ด้าน ดังกล่าวพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่มีมากกว่าร้อยละ 90 จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. การมีอัธยาศัยที่ดีของพนักงานมีความสุขและเป็นกันเอง 2. พนักงานให้การต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร 4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ 5. ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ 6. มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมีมากเพียงพอ 7. พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 8. การได้รับเงินกู้ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่มีมากกว่าร้อยละ 80 ถึงร้อยละ 90 จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1.มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยไว้ให้บริการ 2. ความรู้ในผลิตภัณฑ์ของพนักงาน 3.สถานที่จอดรถที่จัดให้ผู้ใช้บริการมีพอเพียง 4. มีป้ายบอกหน่วยงานบริการด้านต่าง ๆ 5. ความสะดวกสบายในการเดินทาง 6. ได้รับเงินกู้ที่มีระยะเวลาชำระคืนที่ยาวนาน 7. พนักงานให้บริการที่รวดเร็วและติดตามงาน ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่มีมากกว่าร้อยละ 70 ถึงร้อยละ 80 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ 1. ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น เช่นเงินกู้เพื่อการค้า 2. ได้รับวงเงินกู้ในจำนวนเงินที่สูง ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ลงมา มี จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1. มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ 2. ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม 3. มีข้อมูลข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ 4.ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว 5. เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน 6. การมีพนักงานออกไปพบโดยตรงและให้คำแนะนำที่ดี 7. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง 8. ไม่มีของแจกแถมเมื่อสมัครใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น ธนาคารควรจะให้ความสนใจ และความสำคัญในการบริการที่ระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก และระดับความพึงพอใจที่ค่อนข้างน้อย เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เป็นที่ตอบสนองต่อความ

ต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อสามารถให้แข่งขันกับสถาบันการเงิน และครองส่วนแบ่งตลาดให้เป็นอันดับต้นๆ ของสถาบันการเงินต่อไป

5.1.3 การศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบจำลองโลจิต โดยวิธีการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate: MLE) และ เทคนิคการวิเคราะห์โดย Marginal effects เพื่อศึกษาความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้โปรแกรม LIMDEP เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร

จากการวิเคราะห์ Logit model พบได้ว่า Log likelihood function เท่ากับ -70.93337 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -345.1282 ค่า Chi-squared เท่ากับ 548.3897 ค่า McFadden R^2 เท่ากับ 0.79447 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 92.67 เปอร์เซนต์ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% โดยแสดงค่าสัมประสิทธิ์ที่มีค่าเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เอกสารประกอบการขอกู้ไม่ยุ่งยากเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีผลทำให้เกิดความพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทยเพิ่มขึ้นประมาณ 68% รองลงมาได้แก่ระยะเวลาในการดำเนินการมีความรวดเร็ว การมีพนักงานออกไปพบ และให้คำแนะนำที่ดี การได้รับเงินกู้ในจำนวนที่สูง การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลอย่างทั่วถึง มีความสะดวกสบายในการเดินทาง มีข่าวสารหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารเรียกเก็บมีความเหมาะสม มีการใช้วงเงินสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย อยู่กับสถาบันการเงินอื่นอยู่ด้วย มีข้อมูลและข่าวสารแจ้งให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มอาชีพอื่นที่มีใช้ ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้เกิดความพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย เพิ่มขึ้นระหว่าง $27-58\%$ และกลุ่มตัวอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ อายุของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเพิ่มขึ้น 2%

5.1.4 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาที่อยู่ในระดับที่น้อย คือ มีการให้การต้อนรับของพนักงาน มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และมีการให้คำแนะนำที่ดีจากพนักงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าว เกี่ยวพันกับตัวของพนักงานผู้ให้บริการ ดังนั้น ธนาคาร ควรจะจัดให้มีการอบรม ในตัวบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ ธนาคารจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการได้รับบริการที่ดีๆ ของธนาคารต่อไป

สำหรับปัญหาในระดับความเห็นของลูกค้า ที่อยู่ในระดับว่า มาก ส่วนใหญ่ จะเกี่ยวพันในเรื่องของผลิตภัณฑ์ของธนาคารเช่น การมีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บในการดำเนินการของธนาคารที่สูง การไม่สามารถตัดสินใจได้เลยว่าผู้ขอกู้จะได้รับอนุมัติเงินกู้หรือไม่ เพราะต้องขึ้นอยู่กับทางผู้อนุมัติที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาพอสมควร มีการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นๆ เพิ่มเติมมากเกินไป เช่น การประกันชีวิต มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมค่อนข้างสูง มีขั้นตอนของเอกสารและระยะเวลาดำเนินการล่าช้า และระดับวงเงินที่ให้กู้ไม่สูงเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านี้ ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่น่าพอใจ และไม่กระตุ้นให้เกิดความอยากที่จะมาใช้บริการกับทางธนาคารฯ ดังนั้นธนาคารต้องพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัย ให้ความสำคัญ และสนองต่อความต้องการที่แท้จริง ของลูกค้า ในประเด็นต่างๆ ที่ลูกค้าพบว่าเป็นปัญหาในระดับที่มาก ควรดำเนินการอย่างรีบเร่ง เพื่อขจัดปัญหาเหล่านี้ให้หมดไป ซึ่งหากธนาคารสามารถดำเนินการได้ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า ที่จะมาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ และเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มาใช้บริการกับทางธนาคาร เพิ่มขึ้น

- 1) ข้อเสนอแนะต่างๆ และงานวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และการพัฒนาในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ให้สอดคล้องกับความต้องการและกับสถานการณ์ในแต่ละพื้นที่ได้
- 2) ควรจะทำการศึกษาวิจัยในเรื่องของความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆ ของธนาคารที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้า ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- 3) ควรจะทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับสถาบันการเงินอื่น เพื่อจะให้เห็นความแตกต่าง และใช้เป็นแนวทาง หรือกลยุทธ์ ในการแข่งขันของสถาบันการเงิน ต่อไป