

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในปี 2551 จำนวน 342 ราย ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ ได้ผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1) สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (Krung Thai Thanawat Loans)

สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค เพื่อลูกค้ารายย่อย ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อที่เน้นลูกค้าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น เมื่อลูกค้าประสบปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย

การให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของธนาคารกรุงไทยในปี พ.ศ.2549 - 2551 จะเห็นได้ว่า สายงานเครือข่ายนครหลวงมีลูกค้าใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21 - 22 รองลงมาคือกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20 - 22 และ กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20 - 21 หากพิจารณาจากจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการในกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 113 สาขา กับกลุ่มเครือข่ายภาคเหนือที่เปิดให้บริการจำนวน 111 สาขา จะเห็นได้ว่า ลูกค้าในพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของธนาคารกรุงไทยมากเป็นอันดับสองรองจากพื้นที่สายงานเครือข่ายนครหลวง การศึกษาค้นครั้งนี้จึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลอำเภอไชยปราการ และข้อมูลเงินฝากและสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

อำเภอไชยปราการ เป็นอำเภอแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระยะทางห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 128 กิโลเมตร ข้อมูลการปกครอง มี 4 ตำบลได้แก่ ตำบลศรีดงเย็น ตำบลหนองบัว ตำบลแม่ทะลบ และตำบลปงคำ มีประชากรจำนวน 47,880 คน ประชาชนประกอบอาชีพทำนา ทำสวน ทำไร่ ลื้อจี่ ลำไย ส้ม กระเทียม เลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โคนม รับราชการ ลูกจ้างหน่วยงานท้องถิ่น และรับจ้างทั่วไป ในอำเภอไชยปราการมีธนาคาร 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยที่ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล ที่มีภารกิจเพื่อส่งเสริมการออมและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของสังคม และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล เช่นเดียวกับธนาคารออมสิน สำหรับธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ เพียงแห่งเดียวในอำเภอไชยปราการ ที่ทำหน้าที่ เป็นธนาคารแสนสะดวก สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ และภาครัฐ อย่างครบวงจร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ที่เปิดทำการในอำเภอไชยปราการมีเพียงธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ เท่านั้น

ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ ได้เปิดให้บริการลูกค้าเพื่อรับฝากเงินทั้งเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ประกอบกับการทำหน้าที่ให้สินเชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร สำหรับข้อมูลเงินฝากในปี.ศ. 2549 – 2551 มีจำนวน 508.16, 494.04 และ 533.88 ล้านบาท ตามลำดับ ในด้านการให้บริการเกี่ยวกับสินเชื่อรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ ในปี.ศ. 2549 – 2551 มีอัตราการขยายตัวในสินเชื่อประเภทสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู และสินเชื่อเอนกประสงค์ข้าราชการ เป็นส่วนใหญ่ โดยมีข้อมูลสินเชื่อรวมและสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู ดังนี้ สินเชื่อรวมจำนวน 130.64 162.85 และ 195.68 ล้านบาท ตามลำดับ สินเชื่อกรุงไทยชนวิภู จำนวน 17.99 18.94 และ 24.7 ล้านบาท ตามลำดับ

2) ผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยชนวิภู ของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ

จังหวัดเชียงใหม่

2.1) ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31 – 49 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ มีตำแหน่งงานระดับ 7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–25,000 บาทต่อเดือน

2.2 คุณสมบัติของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

ลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ มีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีออมทรัพย์ธนาคารกรุงไทยทุกคน และมีบุคคลค้าประกันสินเชื่อจำนวน 280 คน ลูกค้าที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายและคงเหลือเข้าบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของเงินเดือนทุกคน ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายและคงเหลือเข้าบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของเงินเดือนทุกคน

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำนวน 8 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ การได้รับประโยชน์จากการค้าประกันเงินกู้ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงไทย การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ และการได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทวี วิทยุ แผ่นพับ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 6.85 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 6.36 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 6.32

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าในช่วงอายุระหว่าง 31 – 49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ และการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ตามลำดับ สำหรับลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน เป็นอันดับหนึ่ง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่เป็นข้าราชการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมากที่สุด ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน รองลงมาคือ การได้รับผลประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยจะคิดดอกเบี้ยเมื่อลูกค้ามีการเบิกถอนเงิน และการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ตามลำดับ ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย จะให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ รองลงมาคือ การได้รับประโยชน์ใน

การจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ และลูกค้าที่เป็นลูกจ้างประจำ ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน และการได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ เป็นอันดับหนึ่ง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าทั้ง 4 กลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือการได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้

5) พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และการชำระคืนเงินกู้ของลูกค้าที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ พบว่าลูกค้าที่เป็นข้าราชการ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค จำนวน 298 คน เป็นเงิน 11 ล้านบาท ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ 6 ปี ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ย 6 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค จำนวน 13 คน เป็นเงิน 0.5 ล้านบาท ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ 10 ปี ได้รับวงเงินกู้ 10 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย ลูกค้าที่เป็นลูกจ้างประจำ ที่ทำงานอยู่ในโรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค จำนวน 29 คน เป็นเงิน 1.1 ล้านบาท ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ 6 ปี ได้รับวงเงินกู้ 5 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย

6) ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของลูกค้า แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน วงเงินให้กู้ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ มีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ และความเร็วในการพิจารณาสินเชื่อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.99 และด้านการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน หากธนาคารสามารถปรับวงเงินกู้ให้สูงมากกว่า 10 เท่าของเงินเดือน จะทำให้ธนาคารมีวงเงินสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะสร้างรายได้ให้กับธนาคารได้มากขึ้น

2) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทราบถึงคุณสมบัติพิเศษของสินเชื่อ ผ่านสื่อโฆษณาต่าง ๆ พร้อมกับการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ เพื่อขยายฐานลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้มากขึ้น

3) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ หากธนาคารสามารถจัดโปรโมชั่นลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เป็นระยะ ในแต่ละปี จะทำให้จำนวนเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นทั้งจากลูกค้ารายเดิม และรายใหม่

4) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าในช่วงอายุระหว่าง 31 – 49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน ดังนั้น ธนาคารสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดกลุ่มลูกค้าได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

5) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่เป็นข้าราชการครู ซึ่งใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน ดังนั้น ธนาคารควรกำหนดแผนการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มดังกล่าว โดยใช้ปัจจัยการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือนเป็นสิ่งที่จูงใจลูกค้าใช้บริการให้มากขึ้น

6) จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 40,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นลูกค้าส่วนใหญ่ของลูกค้าทั้งหมด มีความต้องการใช้จ่ายเงินเพื่อการอุปโภคและบริโภคมาก ธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ เพื่อเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้เพียงพอกับรายจ่ายลูกค้า ตามความสามารถในการชำระหนี้สิน เพื่อสร้างรายได้ให้กับธนาคาร