

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ

วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองคือเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงินของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ซึ่งมีจำนวน 7 สาขา คือ สาขาลำปาง สาขาประตู่ชัย สาขาเขลางค์นคร สาขาแม่มาะ สาขาแม่ทะ สาขาเงิน และสาขาวังเหนือ โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับราชการและลูกจ้างประจำ จังหวัดลำปาง และได้รับอนุมัติสินเชื่อ ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2552 จำนวน 200 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน มีลักษณะทั่วไปไม่แตกต่างกัน คือ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุช่วงระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการเป็นส่วนใหญ่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการสินเชื่อเนกประสงค์แก่ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงินและไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน มีพฤติกรรมส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน คือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินที่ได้รับไปชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจรายละเอียดและหลักเกณฑ์ของสินเชื่อเนกประสงค์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้สินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 500,001 – 1,000,000 บาท ใช้อัตราดอกเบี้ยเงินกู้แบบอ้างอิงกับดอกเบี้ยเงินกู้ MRR+0.75 ตามประกาศของธนาคาร และมีระยะเวลาการผ่อนชำระในช่วงระหว่าง 6-10 ปี จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 5,001-10,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการกู้แบบมีบุคคลค้ำประกันและใช้บริการด้านอื่นกับธนาคารกรุงไทยมาในช่วง 1-5 ปี ทั้งนี้ลูกค้าส่วนใหญ่ได้ทราบถึงข้อมูลของสินเชื่อเนกประสงค์จากเพื่อนร่วมงาน

ผลการศึกษาโดยใช้แบบจำลอง โลจิทมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการปัจจัยส่วนบุคคล กับพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน

ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ เมื่อพิจารณาแยกตามพฤติกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ได้ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยเป็นลำดับหนึ่ง ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ในระดับความสำคัญมาก
- 2) ปัจจัยด้านราคา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารในระดับความสำคัญมาก
- 3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเรื่องจำนวนสาขาของธนาคารที่เปิดให้บริการทั่วประเทศ ในระดับความสำคัญปานกลาง
- 4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับความสำคัญปานกลาง
- 5) ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงานในระดับความสำคัญปานกลาง
- 6) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ในระดับความสำคัญมาก

7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ในระดับความสำคัญน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เปลี่ยนสถาบันการเงิน ได้ให้ความสำคัญแต่ละปัจจัยในเรื่องต่างๆเป็นลำดับหนึ่งดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ในระดับความสำคัญมาก

2) ปัจจัยด้านราคา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารในระดับความสำคัญมาก

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับธนาคารเปิดทำการตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ในระดับความสำคัญปานกลาง

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการขอสินเชื่อใหม่เพื่อนำมาชำระหนี้เดิมได้ ในระดับความสำคัญปานกลาง

5) ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทของพนักงาน ในระดับความสำคัญมาก

6) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อรวดเร็ว ในระดับความสำคัญมาก

7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกสำหรับการติดต่อ ในระดับความสำคัญน้อย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเปลี่ยนสถาบันการเงิน เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแต่ละด้านและแยกตามพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนสถาบันการเงิน พบว่า ระดับความพึงพอใจในลำดับหนึ่ง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ไม่มีความแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ มีความพึงพอใจในเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ

2) ความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ มีความพึงพอใจในเรื่องอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร

3) ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ มีความพึงพอใจกับธนาคารที่มีจำนวนสาขามากและมีสาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน

4) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ฯ มีความพึงพอใจกับข้อเสนอพิเศษและส่วนลดต่าง ๆ

5) ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงาน

6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีความพึงพอใจกับระยะเวลาการอนุมัติ

7) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ลำดับหนึ่ง ผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีความพึงพอใจกับสถานที่จอดรถที่เพียงพอ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการศึกษาการให้ลำดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ให้บริการสินเชื่อที่เปลี่ยนสถาบันการเงินให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระและปัจจัยด้านราคาคืออัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม โดยสังเกตได้จากธนาคารที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าหรือระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่ยาวนานกว่าจะเป็นธนาคารที่ถูกคัดเลือกใช้บริการ ฉะนั้นธนาคารควรมีการพัฒนาวางแผนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2) จากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรของธนาคารค่อนข้างน้อยธนาคารควรปรับปรุงให้พนักงานมีความรู้ความสามารถรวมถึงมีความรักและเต็มใจที่จะให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านกระบวนการเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อไม่ควรยุ่งยาก รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อให้กระชับและแจ้งผลการพิจารณารวดเร็ว ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสามารถทำให้ผู้บริการได้รับความพึงพอใจและมีความเต็มใจที่จะเลือกใช้บริการ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยด้านเวลาที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้เพียง 200 ราย ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมในกลุ่มลูกหนี้ทั้งหมด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับไม่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ที่จะนำมาศึกษา โดยการเพิ่มจำนวนสาขาของธนาคารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและถูกต้องมาก