

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโทรทองของสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เหตุผลในการศึกษาวัตถุประสงค์ 2 ประการดังกล่าวคือวัตถุประสงค์แรก เนื่องจากสินเชื่อแต่ละประเภทของธนาคารมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันและมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมากมายทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งสินเชื่อโทรทองก็มีข้อเด่นคือสามารถใช้บุคคลค้ำประกันได้และยังสามารถใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังมีข้อเด่นอีกประการคือสามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ได้หลากหลายซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าวัตถุประสงค์ที่มีความหลากหลายเป็นปัจจัยอันดับแรกของการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง ส่วนวัตถุประสงค์ที่สอง คือปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการนั้น เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการทางด้าน การเงิน สิ่งที่สำคัญคือการให้บริการ เพื่อศึกษาว่าเมื่อพิจารณาด้านต่าง ๆ ของปัจจัยแต่ละตัวแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของปัจจัยเหล่านั้น

เหตุผลอีกประการคือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชน กรณีที่ประชาชนหรือบุคคลมีหลักทรัพย์เป็นของตนเอง เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องการใช้เงินเพื่อการอุปโภคบริโภคหรือลงทุนประกอบกิจการต่าง ๆ พบว่าในอดีตผู้ที่ไม่มีหลักทรัพย์เป็นของตนเองเมื่อมีความจำเป็นต้องการใช้เงินทุน จะต้องนำหลักทรัพย์ไปขายฝากหรือจำนองกับบุคคลภายนอกเพื่อนำเงินมาใช้จ่ายอุปโภคบริโภคในอัตราดอกเบี้ยที่สูง สินเชื่อโทรทองเป็นสินเชื่อประเภทหนึ่งที่สามารถนำหลักทรัพย์ของตนเองมาเป็นหลักประกันได้ กรณีที่ผู้กู้ไม่มีหลักทรัพย์ของตนเอง ก็สามารถนำหลักทรัพย์ของบุคคลอื่นมาเป็นหลักประกันได้อีกด้วย และเมื่อลูกค้าหมดความจำเป็นในการใช้เงินก็สามารถนำเงินมาชำระคืนได้ก่อนกำหนด ธนาคารจึงมองเห็นความจำเป็นดังกล่าวและได้พัฒนาสินเชื่อโทรทองมาโดยตลอดเพื่อรองรับความต้องการลูกค้า

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

ด้านข้อมูลทั่วไป จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าหญิง ลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานะภาพสมรส ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีสูงกว่า มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอแม่สะเรียง หลักประกันส่วนใหญ่เป็นบุคคลค้ำประกันที่มีวงเงินไม่เกิน 100,000 บาทระยะเวลาไม่เกิน 3 ปีวัตถุประสงค์เพื่อการอุปโภคบริโภค

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองมากที่สุด 3 อันดับแรกคือปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม อันดับที่สองคือปัจจัยทางด้านหลักประกัน และอันดับที่สามคือปัจจัยทางด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ เมื่อพิจารณาปัจจัยอันดับแรกด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่นำไปเพื่อการอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต้องใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและบางส่วนใช้จ่ายในส่วนการของค่านายหน้าของตนเองและของบุตร เมื่อพิจารณาปัจจัยอันดับสองคือด้านหลักประกันพบว่าลูกค้าเห็นว่าการที่สามารถใช้หลักประกันของตนเองได้เพื่อค้ำประกันการกู้เงิน เพื่อนำไปใช้จ่ายอุปโภคบริโภค นอกจากนี้บางส่วนเห็นว่าสามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่นค้ำประกันได้ เมื่อพิจารณาปัจจัยอันดับสามคือปัจจัยด้านกระบวนการอนุมัติลูกค้าเห็นว่าเอกสารที่ประกอบการกู้ไม่ยุ่งยาก สามารถจัดเตรียมเอกสาร และบุคคลค้ำประกันก็สามารถกู้ได้

หากจำแนกตามหลักประกันสินเชื่อแล้วพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าที่ใช้บุคคลค้ำประกัน 3 อันดับแรกคืออันดับแรกคือปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม อันดับที่สองคือปัจจัยทางด้านหลักประกันเงินกู้ และอันดับที่สามคือปัจจัยทางด้านกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าที่ใช้หลักทรัพย์ ค้ำประกัน 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม อันดับสองคือปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืน และอันดับสามคือปัจจัยทางด้านวงเงินกู้ยืม

ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุดในแต่ละด้าน พบว่าทางด้านอัตราดอกเบี้ยลูกค้าเห็นว่าการที่อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นสำคัญที่สุด ทางด้านหลักประกันลูกค้าเห็นว่าการที่สามารถใช้หลักประกันของตนเองได้สำคัญที่สุด ด้านวงเงินกู้ลูกค้าเห็นว่าการที่วงเงินกู้สามารถนำไปประกอบอาชีพเสริมได้สำคัญที่สุด ทางด้านระยะเวลาในการชำระคืนลูกค้าเห็นว่าการที่สามารถชำระคืนได้ก่อนกำหนดสำคัญที่สุด ทางด้านวัตถุประสงค์ลูกค้าเห็นว่าการที่วัตถุประสงค์เพื่อการใช้จ่ายอุปโภคบริโภคได้สำคัญที่สุด ทางด้านค่าธรรมเนียมลูกค้าเห็นว่าการที่ค่าธรรมเนียมไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นสำคัญที่สุด ทางด้านกระบวนการอนุมัติลูกค้าเห็นว่าการที่เอกสารประกอบการกู้ไม่ยุ่งยากสำคัญที่สุด ทางด้านสถานที่ลูกค้าเห็นว่าธนาคารมีสถานที่ติดต่อและชำระคืนได้ทุกสาขาสำคัญที่สุด

ด้านความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อโทรทองของธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษามีดังนี้ ด้านการให้บริการทางด้านสินเชื่อลูกค้ามีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกคือ พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือสถานประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชน ด้านความรวดเร็วในการบริการสินเชื่อคือ มีการจัดลำดับคิวในการให้บริการและขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ด้านสังคมและชุมชนลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกคือการที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและชุมชน ด้านการให้คำปรึกษาลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกคือการที่พนักงานให้คำปรึกษาในการขอกู้ได้ ชัดเจน ด้านข้อมูลอื่น ๆ ของธนาคาร ลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกคือการเป็นสถาบันการเงินของรัฐ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าภาระหนี้คงเหลือปัจจุบันของลูกค้าสินเชื่อโทรทองส่วนใหญ่มีเงินต้นคงเหลือไม่เกิน 100,000 บาทถึง ร้อยละ 71 ซึ่งถ้าหากธนาคารขยายวงเงินกู้สินเชื่อโทรทองบุคคลค้าประกันเป็นไม่เกิน 100,000 บาทและขยายระยะเวลาการกู้สินเชื่อโทรทองสำหรับบุคคลค้าประกันจาก 3 ปี เป็น 5 ปี ธนาคารอาจจะมีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่
2. จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด หากธนาคารจัดให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ ของธนาคารมีการเพิ่มจำนวนวัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เพื่อให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ ที่มีวงเงินกู้สูงกว่าสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้
3. ธนาคารควรมีค่าตอบแทนสำหรับหน่วยงานที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ ในการเก็บรวบรวมนำเงินงวดส่งธนาคาร เพื่อลดปัญหาหนี้ค้างชำระและสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้
4. จากผลการศึกษาความพึงพอใจในด้านสถานที่ลูกค้ามีความพึงพอใจที่ในการประกอบการอยู่ในแหล่งชุมชนและการคมนาคมสะดวกมากถึงร้อยละ 66 และลูกค้าแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการตกแต่งสำนักงานทันสมัยเพียงร้อยละ 4 หากธนาคารมีการตกแต่งสำนักงานให้มีความทันสมัยมากขึ้นอาจจะสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้มากขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้ มีกลุ่มตัวอย่างค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เพราะจำนวน กลุ่มตัวอย่างของสินเชื่อประเภทไทรทองยังมีไม่มาก และเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อธนาคารตามปกติ เนื่องจากมีลูกค้าบางส่วน มีการครบอายุสัญญา หรือย้ายภูมิลำเนา ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น และสอดคล้องกับความเป็นจริงมากขึ้น

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่นำมาศึกษา ประกอบด้วยพื้นที่การให้บริการ 3 อำเภอ แต่ไม่ได้แยกศึกษาเป็นรายแต่ละอำเภอ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรแยกศึกษาตามกลุ่มตัวอย่างแยกแต่ละอำเภอเพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น