

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงรายจำนวน 12 สาขา และ สำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคล ซึ่งประกอบด้วย สาขาเชียงราย สาขาสี่แยกแม่กรณ์ สาขาออยบึกซีเชียงราย สาขาออยบ้านคู้ สาขาออยเวียงชัย สาขาออยพาน สาขาเวียงป่าเป้า สาขาออยแม่จัน สาขาแม่สาย สาขาเชียงแสน สาขาเชียงของ สาขาออยสามเหลี่ยมทองคำ และสำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคลเชียงราย ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะที่ได้รับการอนุมัติ ทั้ง 12 สาขา และ 1 หน่วยงาน ในปี 2550 รวมทั้งสิ้น 200 ราย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ และใช้ไคส์แควร์

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะ

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 60.5 ศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 51.5 มีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 32.0 ผ่อนชำระที่อยู่อาศัย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 58.0 ได้รับวงเงินสินเชื่อเคหะต่ำกว่า 1,000,000 บาท ร้อยละ 52.0 ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อเคหะ ร้อยละ 68.0 ใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคารระยะเวลา 6-10 ปี ร้อยละ 46.9 ส่วนใหญ่ไม่มีสินเชื่อกับสถาบันการเงินหรือเงินกู้นอกระบบ ร้อยละ 53.0 มีจำนวนเงินต้นและดอกเบี้ยที่ต้องชำระต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 47.0

5.1.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย โดยใช้ไคสแควร์

จากการศึกษาพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสินเชื่อเคหะ การผ่อนชำระที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับการมีสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้นอกระบบ และอาชีพของลูกค้าสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับการมีเงินกู้นอกระบบ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อเคหะรวมกับลักษณะของลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อรวมมากที่สุดคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รองลงมาคือ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุ และระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อเคหะกับธนาคาร ซึ่งมีค่า Contingency Coefficient เท่ากับ 0.727 0.373 0.331 0.287 0.280 และ 0.258 ตามลำดับ

5.1.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้ำสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย (อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืน (สามารถชำระคืนก่อนกำหนดโดยไม่เสียเบี้ยปรับ) ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ (ขั้นตอนในการดำเนินงานรวดเร็วตามกำหนด) ปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ (พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า) ปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ (การกำหนดรายได้ของผู้กู้) และปัจจัยด้านวงเงินกู้ (วงเงินให้กู้เพียงพอและครอบคลุมจนถึงการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยเสร็จสิ้น) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.62 3.57 3.56 3.48 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มลูกค้ำสินเชื่อเพื่อการเคหะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ (การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน) ด้านอัตราดอกเบี้ย (ความยืดหยุ่นในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย) ด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ (ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ) และด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อ (พนักงานมีความกระตือรือร้น) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาชำระคืน (มีเงื่อนไขของระยะเวลาในการชำระคืนให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจ) และด้านวงเงินกู้ (เงื่อนไขการกำหนดวงเงินกู้เพียงพอต่อราคาบ้าน) โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 3.49 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

5.1.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ พบว่า วงเงินกู้ไม่เพียงพอต่อการสร้างบ้าน ร้อยละ 50.5 ข้อกำหนดคุณสมบัติมีความยุ่งยาก ร้อยละ 35.5 ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่น ร้อยละ 56.5 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ร้อยละ 60.5 ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้มีความยุ่งยาก ใ้เอกสารมาก ร้อยละ 42.5 และพนักงานไม่ติดตามงานเมื่อผู้กู้ต้องการทราบถึงความคืบหน้า ร้อยละ 31.5

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อและมีผลต่อวงเงินสินเชื่อเคหะ ดังนั้นหากธนาคารใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการมาพัฒนาจุดเด่นด้านการบริการของธนาคาร คุณภาพของการให้บริการ บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นช่องทางที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น และควรจะให้โอกาสลูกค้าแต่ละประเภทได้รับวงเงินที่สูงขึ้นแต่เป็นสินเชื่อที่มีคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดหนี้เสีย

ในเรื่องดอกเบี้ยของธนาคารยังคงมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงอยู่และไม่คงที่ น่าจะมีการปรับปรุงให้ต่ำลงเพื่อดึงดูดความสนใจจากลูกค้าหรือมีอัตราดอกเบี้ยหลายแบบให้ลูกค้าเลือก และมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการออกแคมเปญใหม่ๆเสนอให้ลูกค้าที่มีของแถมให้ลูกค้า เช่นแคมเปญผ่อนบ้านแถมตู้เย็น เป็นต้น

ธนาคารควรมีการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญในด้านธุรกิจของธนาคาร และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในปัจจุบันและอนาคต