บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัย พฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่ออเนกประสงค์ของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูนจังหวัดลำพูน วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารทั้งหมด 243 ราย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อให้ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัย และการวัดความพึงพอใจใช้สถิติแบบลิเคิทสเกล ผลการศึกษามีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน ให้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในปี 2551 และ ปี 2552 จำนวน 34.9 และ 91.8 ล้านบาท ตามลำดับ ซึ่งประกอบด้วยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ซึ่งเป็นสินเชื่อแบบเบิกเกินบัญชีโดยให้วงเงินคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน จำนวน 13.2 และ 13.6 ล้านบาท หรือ อัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.97 และสินเชื่ออเนกประสงค์ ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ให้ตามจำนวนเงินที่ขอกู้โดยลูกค้าต้องผ่อนชำระคืนเป็นงวด จำนวน 21.7 และ 78.2 ล้านบาท หรือ อัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 259.7 จะเห็นได้ว่าสินเชื่อมีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีนโยบายเร่งให้สินเชื่อสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ

ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 37 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการเทศบาลซี3 - ซี5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,863 บาท ระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 10 – 20 ปี และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย ระหว่าง 10 - 20 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 3 อันดับแรก คือ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้วงเงินกู้สูงถึง 5 - 10 เท่าของเงินเดือน รองลงมา คือ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน และอัตราดอกเบี้ยต่ำเมื่อเทียบกับเงินกู้ประเภทอื่น ตามลำดับ ลูกค้าเกือบทุกกลุ่มอายุ (ยกเว้นกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง รองลงมา คือ ปัจจัยด้านประเภทของสินเชื่อ แต่กลุ่มที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ สำหรับกลุ่มที่อายุไม่เกิน 30 ปี อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกันที่ใช้เพียงบุคคลเท่านั้น แต่กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คือ ประเภทของสินเชื่อที่เป็นสินเชื่อประเภท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เงินกู้หมุนเวียน ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป คือ อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ ลูกค้าทุกกลุ่มรายได้มีความเห็นว่าอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท อันดับที่ 2 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย และอันดับที่ 3 สำหรับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกันที่ใช้เพียงบุคคลเท่านั้น ลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏได้รับเงินกู้เฉลี่ยคนละ 87,875 บาท หรือคิดเป็น 6.8 เท่าของเงินเดือน โดยผู้ที่เป็นข้าราชการเทศบาลได้รับวงเงินกู้สูงกว่าอาชีพอื่น โดยได้รับเงินกู้คนละ 104,000 บาท หรือ คิดเป็น 7.6 เท่าของเงินเดือน ลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้ครั้งแรกคือนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มีระยะเวลาในการกู้เฉลี่ย 14 ปี เงินผ่อนเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 852 บาท โดยส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย หลักประกันที่ใช้ในการกู้ส่วนใหญ่ใช้บุคคลค้ำประกัน ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร ญาติพี่น้อง/คนรู้จัก/เพื่อน และจากพนักงานธนาคาร ลูกค้าที่เป็นข้าราชการครูและข้าราชการเทศบาลมีความพึงพอใจด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด แต่ข้าราชการตำรวจและลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารมากที่สุด

ลูกค้าที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 38 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,181 บาท ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 – 20 ปี และมี ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทยระหว่าง 10 - 20 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่ออเนกประสงค์ 3 อันดับแรก คือ สินเชื่ออเนกประสงค์ให้วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 – 5 ล้านบาท รองลงมา คือ เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ลูกค้าทุกกลุ่มอายุ มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่าประเภทสินเชื่อก็สำคัญที่สุดเช่นกัน กลุ่มอายุระหว่าง 31 ―40 ปี อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน กลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกันที่เลือกใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ กลุ่มอายุระหว่าง 31 -40 ปี คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ ตามลำดับ ลูกค้า ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท อันดับที่ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ส่วนอันดับที่ 2 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คือ

การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อที่มีกำหนดเวลาแน่นอน แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท อันดับที่ 2 คือ วงเงินให้กู้สูง และอันดับที่ 3 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ประเภทของสินเชื่อ และการค้ำประกัน ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ ลูกค้าสินเชื่ออเนกประสงค์ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยคนละ 468,750 บาท หรือ คิดเป็น 28.4 เท่าของเงินเดือน โดยข้าราชการตำรวจได้รับวงเงินกู้สูงสุดคนละ 765,000 บาท หรือ คิดเป็น 42.2 เท่าของเงินเดือน ลูกค้าสินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินครั้งแรกเพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มีระยะเวลาเฉลี่ยในการผ่อน 10 ปี เงินผ่อนชำระเฉลี่ยต่องวด คนละ 3,687 บาท หลักประกันที่ใช้ในการกู้ส่วนใหญ่ใช้บุคคลค้ำประกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร ญาติพี่น้อง/คนรู้จัก/เพื่อน ลูกค้าเกือบทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารมากที่สุด ส่วนลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารมากที่สุด เนื่องจากอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ที่ทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่ออเนกประสงค์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับที่ 1 คือ วงเงินกู้ที่ได้รับ โดยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ให้วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงกับธนาคาร ในขณะที่สินเชื่ออเนกประสงค์ ให้วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค้ำประกัน และสูงสุด 5 ล้านสำหรับหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่ถ้าธนาคารสามารถให้วงเงินกู้เพิ่มสูงกว่าเดิมจะทำให้ลูกค้ากลุ่มข้าราชการให้ความสนใจมากู้เงินเพิ่มขึ้น และลูกค้าสามารถใช้ประโยชน์จากวงเงินที่ได้รับเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่ออเนกประสงค์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน ในขณะที่สินเชื่ออเนกประสงค์ เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา ธนาคารควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงประเภทของสินเชื่อต่างๆ อย่างละเอียด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการเลือกกู้เงินให้ตรงกับความต้องการ ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการกู้เงิน

3. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่ออเนกประสงค์ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ย โดยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏคิดอัตราดอกเบี้ยเท่ากับ MRR+3.5% ต่อปี ในขณะที่สินเชื่ออเนกประสงค์คิดอัตราดอกเบี้ย MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) และอัตราดอกเบี้ย MRR+2.75% ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร) หากธนาคารมีการจัดโปรโมชั่นเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ จะทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น เพราะลูกค้าจะได้อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อสำหรับข้าราชการในอัตราพิเศษ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของลูกค้าในการชำระหนี้เงินกู้ด้วย

4. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มอายุ อาชีพ และระดับรายได้ โดยการกำหนดแผนการตลาดที่เหมาะสมให้กับลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อเป็นสิ่งจูงใจแก่ลูกค้า เพื่อกระจายสินเชื่อทำให้ลูกค้าทุกกลุ่มได้ใช้บริการอย่างทั่วถึง

5. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ได้ข้อมูลสินเชื่อจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เพราะหากลูกค้าที่ได้มาใช้บริการสินเชื่อแล้วเกิดความประทับใจก็จะมีการบอกต่อไปยังเพื่อน ญาติ หรือคนรู้จัก

6. ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อส่วนใหญ่มีความพึงใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร เนื่องจากอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ดังนั้นควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ทันสมัย เพิ่มความสะดวกสบายในการให้บริการ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ความกว้างขวาง สะอาด และมีเครือข่ายของธนาคารให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

7. ธนาคารควรมีการปรับปรุง และพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความชำนาญในด้านธุรกิจของธนาคาร และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้า เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ดังนั้น ธนาคารควรมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันและอนาคต