

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าสินค้าเชื่อที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในด้านวัตถุประสงค์การกู้ เหตุผลในการกู้ วงเงินกู้ ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ ตลอดจนปัญหาของลูกค้าสินค้าเชื่อ ในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และเพื่อศึกษาสาเหตุที่ลูกค้าสินค้าเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการค้างชำระหนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าสินค้าเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 302 ราย โดยแบ่งเป็นสามกลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทและลูกจ้าง เจ้าของกิจการ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ โดยใช้สถิติดังนี้ การหาอัตราร้อยละ การหาค่า ไค-สแควร์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป พบว่า จำนวนของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินค้าเชื่อ ที่มาขอรับบริการเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ที่มีมากกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ ลูกค้าสินค้าเชื่อเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท

สรุปส่วนที่ 2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินค้าเชื่อในด้านต่าง ๆ ในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการเงินกู้ ของลูกค้าสินค้าเชื่อจาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อซื้ออาคารชุด พนักงานบริษัทมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อปลูกสร้างอาคาร กลุ่มเจ้าของกิจการ ไม่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อชำระหนี้

2. เหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้ จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้า ลินเชื่อ จำแนกตามกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน โดย ลูกค้าลินเชื่อ ให้เหตุผลในการเลือก ใช้บริการเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น มากกว่าเหตุผลอื่น ๆ

3. จำนวนวงเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ของลูกค้า ลินเชื่อ จำแนกตาม กลุ่มอาชีพ ไม่แตกต่างกัน โดยลูกค้าลินเชื่อ ส่วนมากทำการกู้ยืม ในช่วงวงเงินระหว่าง 100,000-300,000 บาท มากกว่าเงินกู้ในช่วงอื่น

4. ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้จาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้า ลินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพไม่แตกต่างกัน โดยส่วนมากมีระยะ การผ่อนชำระเงินกู้ในช่วงระหว่าง 11-15 ปี มากกว่าช่วงอื่น

ตอนที่ 2 พฤติกรรมลูกค้า ลินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีมาก กว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ ลูกค้า ลินเชื่อทั้งสามกลุ่มอาชีพ ได้รับอนุมัติวงเงินตามที่ขอกู้ จำนวนครั้ง ในการกู้ยืม 1 ครั้ง จำนวนผู้กู้รวม 1 คน

สรุปส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า ลินเชื่อในการใช้บริการ ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สรุปได้ว่าปัญหาของลูกค้า ลินเชื่อ ในการใช้บริการด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ จอดรถคับแคบ และ ธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมืองทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ ส่วนปัญหา ในการใช้บริการภายในด้าน การดำเนินการให้ ลินเชื่อ ได้แก่ ธนาคารอนุมัติ ลินเชื่อ น้อย เกินไป การพิจารณาอนุมัติ ลินเชื่อ ใช้เวลานาน การบริการไม่รวดเร็วเนื่องจากจำนวน พนักงานมีน้อยต้องรอคิวงาน ใช้หลักฐานในการขอ ลินเชื่อ จำนวนมาก และ ไม่มีบริการ ติดต่อสอบถาม

สรุปส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เกี่ยวกับ สาเหตุในการค้างชำระหนี้ของลูกค้า ลินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์

สาเหตุการค้างชำระหนี้ ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า ลินเชื่อของ ธนาคารอาคาร สงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน เหตุผลที่พบมากกว่าเหตุผลอื่น ได้แก่ การใช้เงินผิดประเภท คือ การนำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่น โดยไม่นำไปผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าสินเชื่อต่อการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะ ของ ลูกค้าสินเชื่อต่อการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังต่อไปนี้ ควรเพิ่มจำนวนสาขาย่อยของธนาคารไว้คอยบริการมากขึ้น ควรหาวิธีลดเวลา และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น การอนุมัติวงเงินสินเชื่อของธนาคารควรเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน และสามารถให้บุคคลและเงินฝากค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินกู้ได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณา เพื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิด ทฤษฎีบทความ การศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังอภิปรายผลได้ต่อไปนี้

จากข้อมูลทั่วไปพบว่า จำนวนผู้มาขอรับสินเชื่อจาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ส่วนมากรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแตกต่างจากรายงานประจำปี 2534 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ที่ว่าจำนวนผู้มาขอรับบริการกู้เงินรายย่อยจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างหน่วยงานเอกชน

การศึกษานี้พฤติกรรมของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีพฤติกรรมในหารใช้บริการเงินกู้แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎี ของ Harold J. leavitt (ตาราง 9) ส่วนเหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์จำแนกตามกลุ่มอาชีพ ไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการเงินกู้จาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ มากกว่าเหตุผลอื่น ทั้งนี้สอดคล้องกับบทความใน รายงานประจำปีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : (2534)

ปัญหาของลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่พบ ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ และธนาคารไม่มีสาขาในตัวเมือง ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ สอดคล้องกับข้อมูลใน รายงานประจำปีของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : (2534)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยมาเสนอแนะ ต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

1. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ควรเปิดสาขาย่อย ให้เข้าถึงลูกค้าในชุมชนต่างๆ เพื่อสะดวกในการติดต่อของลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรลดขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ให้ รวดเร็ว โดยใช้เวลาพิจารณาไม่ควรเกิน 2 สัปดาห์
3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรขยายวงเงินสินเชื่อ โดยการเพิ่มจำนวนเท่าของวงเงินกู้จากฐานรายได้ปัจจุบัน และสามารถหักบุคคลและ เงินฝากค้ำประกันเพื่อเพิ่มวงเงินได้
4. การวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรคำนึงถึงอุปนิสัยในการออมของลูกค้า เพื่อลดจำนวนหนี้ค้างของธนาคาร
5. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรมี ตู้ ATM ไว้คอยบริการรับฝาก-ถอนเงิน เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป
6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรเพิ่มจำนวนพนักงาน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ด้วยความสะดวกรวดเร็ว
7. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรเพิ่ม เครื่องคอมพิวเตอร์และ ปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ลูกค้าทราบได้อย่างรวดเร็ว
8. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถของลูกค้า ตลอดจนปรับปรุงทางเข้า-ออก ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาเชียงใหม่ ให้รองรับกับจำนวนลูกค้าที่มีอยู่ เป็นจำนวนมาก

ข้อค้นพบ

ในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยรวมแล้วจะมีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อปลูกสร้างอาคาร ฉะนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการด้านนี้ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการปลูกสร้างอาคาร เช่น ให้มีการจ่ายเงินงวดแรกแก่ผู้กู้ เพื่อให้ได้รับเงินงวดแรกเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนในตอนแรก สำหรับปลูกสร้างบ้าน

2. ในด้านวงเงินกู้ พบว่าลูกค้าสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีวงเงินกู้อยู่ระหว่าง 100,000 - 300,000 บาท ฉะนั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรจะกระจาย อำนวย การอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้กับผู้จัดการสาขาต่างจังหวัด มีอำนาจอนุมัติวงเงินไม่เกิน 300,000 บาท

3. ด้านปัญหาของลูกค้าสินเชื่อทางด้าน สภาพแวดล้อมเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ควรแก้ไขปัญหาโดยการขยายที่จอดรถให้เพียงพอ ปรับปรุงสถานที่ติดต่อของลูกค้าให้กว้างขวาง และทำการเปิดสาขาย่อยในตัวเมือง ให้เข้าถึงลูกค้า

4. สาเหตุการค้างชำระหนี้ของลูกค้าสินเชื่อ คือ การใช้เงินผิดประเภท ฉะนั้น การวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้ารายใหม่ นั้น ควรใช้ นโยบาย C เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ
2. ความสามารถในการชำระหนี้
3. เงินทุน
4. หลักประกัน
5. สภาพทางเศรษฐกิจ