

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ

วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ที่สองคือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์ข้อที่สาม เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง

ในการศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง รวมจำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย สาขาลำปาง สาขานาก่วม(ลำปาง) สาขาสบปราบ สาขาออยบักชีลำปาง สาขาออยประตูลี้ สาขาออยถนนบุญวาทย์(ลำปาง) และสำนักงานธุรกิจลูกค้านุคคล ลำปาง ช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 จำนวน 150 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสัดส่วนมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 9 อายุช่วงระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านอาชีพอันดับหนึ่งประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นเจ้าของกิจการ หรือเป็นหุ้นส่วน อันดับสองได้แก่พนักงานบริษัท โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอันดับแรกอยู่ในช่วงระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท และอันดับสองมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะพบว่า วงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าเสนอขออนุมัติและได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,500,000 บาท รองลงมา คือ วงเงินสินเชื่อมากกว่า 2,500,000 บาท และเลือกการคิดอัตราดอกเบี้ยวงเงินสินเชื่อแบบอัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate) ตามประกาศของธนาคาร มีระยะเวลาการผ่อนชำระอันดับแรก ช่วงระหว่าง 21 – 25 ปี อันดับสอง ระยะเวลาการผ่อนชำระน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี มีอัตราผ่อนชำระมากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน นิยมชำระหนี้คืนโดยการให้ธนาคารตัดบัญชีเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคารอัตโนมัติ ลูกค้าสินเชื่อส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารโดยอันดับแรกได้รับการแนะนำ ชักชวน จากพนักงานธนาคาร รองลงมาซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารโดยการปรึกษาคอครอบครัว หรือญาติ พี่น้อง และเลือกรูปแบบที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติกับปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษารายละเอียดความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญปัจจัยทางด้านบุคลากรมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมาให้ความสำคัญปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีความสำคัญในระดับปานกลาง ลำดับสามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความสำคัญระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับสุดท้าย ในความสำคัญระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของระยะเวลาการผ่อนชำระซึ่งธนาคารให้ลูกค้าผ่อนชำระได้สูงสุดถึง 30 ปี เป็นลำดับแรก ในระดับความสำคัญปานกลาง รองลงมาให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมินหลักประกัน ในระดับความสำคัญปานกลาง

2) ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร โดยให้ความสำคัญในระดับมาก และให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องของ

การคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37 ในระดับความสำคัญน้อย

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องของช่องทางการผ่อนชำระ ซึ่งธนาคารมีช่องทางการผ่อนชำระหลายวิธี เช่น ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร ตัดบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้โดยอัตโนมัติ ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ ชำระผ่านเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารทั่วประเทศ ในระดับความสำคัญปานกลาง และลำดับรองลงมาคือ การที่ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ มีความสำคัญในระดับ ปานกลาง

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารมากที่สุด ในระดับความสำคัญมาก ลำดับสอง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ มีความสำคัญในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายคือ การได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ ความสำคัญในระดับปานกลาง

5) ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของการบริการที่ดีของพนักงานธนาคาร และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องของการมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงานธนาคาร ในระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงานธนาคารเป็นอันดับสุดท้าย ในระดับความสำคัญปานกลาง

6) ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อที่รวดเร็วของธนาคาร ในระดับความสำคัญมาก รองลงมาให้ความสำคัญในเรื่องของการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้เรียบร้อยแล้ว ความสำคัญระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารประกอบการยื่นเสนอขอสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากในระดับความสำคัญน้อย

7) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพกลุ่มตัวอย่างความสำคัญเป็นลำดับแรกในเรื่องของการตกแต่งอาคารสำนักงานของธนาคารที่มีความสวยงามทันสมัย โดยให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมาก ลำดับสองให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดอาคารสำนักงานและสถานที่ทำการของธนาคาร มีระดับความสำคัญปานกลาง ลำดับสามให้ความสำคัญในเรื่องของการที่ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอในการรองรับลูกค้า ความสำคัญระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายให้ความสำคัญในเรื่องความกว้างขวางของอาคาร สถานที่ธนาคาร ในความสำคัญระดับปานกลาง

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรกับธนาคาร พบว่ามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุดเป็นลำดับแรก ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ลำดับสาม มีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางที่ธนาคารให้ผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารได้สูงถึง 30 ปี เป็นลำดับแรก และลำดับสองคือการที่ธนาคารให้วงเงินกู้สูงถึง 90% ของราคาประเมิน ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของการที่ธนาคารให้ลูกค้าสามารถกู้เพิ่มได้อีก 10% ของราคาซื้อขายในกรณีซื้อบ้านที่ธนาคารสนับสนุน ในระดับความพึงพอใจน้อย

2) ความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับมากในอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคาร เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจในอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการใช้วงเงินสินเชื่อเกษตร ค่าธรรมเนียมปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนกำหนด อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้ายให้ความพึงพอใจในการคิดค่าบริการต่าง ๆ เช่น ค่าประเมินราคาหลักประกัน ค่าบริการจัดการเงินกู้ เป็นต้น อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

3) ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ลำดับแรกพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในช่องทางการชำระหนี้คืนธนาคารซึ่งสามารถผ่อนชำระได้หลายวิธี รองลงมาให้ความพึงพอใจการที่ธนาคารมีจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการทางด้านสินเชื่อทั่วประเทศ ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

4) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร เป็นลำดับแรก ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ของธนาคาร และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์ธนาคารอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

5) ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าลำดับแรกผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากในการให้บริการและการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสองมีความพึงพอใจในบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายที่เหมาะสมของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้บริการของพนักงานธนาคาร เป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

6) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในระยะเวลาการทราบผลการอนุมัติสินเชื่อ โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก และลำดับสอง มีความพึงพอใจในการติดตามผลหลังจากจ่ายเงินกู้แล้ว ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในเอกสารประกอบการยื่นขออนุมัติสินเชื่อเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจน้อย

7) ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดลอมทางกายภาพ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในการตกแต่งอาคารสำนักงานของธนาคารที่มีความสวยงามทันสมัย ในระดับความพึงพอใจมาก ลำดับสอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความสะอาดของอาคารสำนักงานสถานที่ของธนาคาร โดยมีความพึงพอใจในความกว้างขวางของอาคารสถานที่ทำการของธนาคารเป็นลำดับสุดท้าย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นเจ้าของกิจการเอง หรือเป็นหุ้นส่วน อันดับสองได้แก่พนักงานบริษัท ดังนั้นธนาคารควรศึกษาความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะสำหรับกลุ่มอาชีพข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้ประจำที่แน่นอน เพื่อสามารถขยายฐานลูกค้าสินเชื่อเพื่อการเคหะ และลดความเสี่ยงต่อการเป็นหนี้มีปัญหาโดยการกระจายฐานลูกค้าให้หลากหลายอาชีพ

2) ผลการศึกษาการให้ลำดับความสำคัญทางปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดพบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคลากรมากที่สุด โดยให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับสุดท้าย อย่างไรก็ตามปัจจัยทางด้านราคา ได้แก่ การคิดอัตราดอกเบี้ย การคิดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ นับว่าเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเคหะกับสถาบันการเงินต่าง ๆ โดยสังเกตได้จากธนาคารที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าจะเป็นธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อๆ ต่าง เพื่อให้ลูกค้าได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง และธนาคารควรมีการพัฒนางแผนการเดินทางตลาดของพนักงาน เพื่อให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคารกับลูกค้าได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น ซึ่งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้ถึงตัวผู้บริโภคได้อย่างน่าสนใจและมีความรวดเร็วกว่าคู่แข่งนับว่าเป็นการทำตลาดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในยุคโลกาภิวัตน์

3) จากผลการศึกษาด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในการให้บริการที่ดีของพนักงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพ การแต่งกายที่เหมาะสม และการแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ดังนั้นธนาคารควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญเพราะหากพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีปฏิภาณไหวพริบ จะทำให้การดำเนินงานด้านนโยบายการให้สินเชื่อมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดได้

ทั้งนี้ธนาคารควรปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการเคหะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ด้านกระบวนการเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อไม่ควรยุ่งยาก หรือมากจนเกินไป รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อให้กระชับและแจ้งผลการพิจารณารวดเร็ว ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสามารถทำให้ผู้บริการได้รับความพึงพอใจและมีความเต็มใจที่จะเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ หรือบริการด้านอื่นๆ ของธนาคารได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการศึกษาวิจัยด้านเวลาที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งเป็นการศึกษาจากกลุ่มลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อเพื่อการเคหะกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะหน่วยงานของธนาคารในจังหวัดลำปาง ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2551 เท่านั้น ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาอาจจะไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับไม่ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้อย่างจำกัด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยสอบถามจากลูกค้าทั่วประเทศที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้งระบบ หรือมีการเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ อาทิเช่น ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อ ปัจจัยด้านต่างๆ ความพึงพอใจ เป็นต้น ระหว่างธนาคารกับคู่แข่งกัน โดยข้อมูลที่ได้จากลูกค้าจะเป็นภาพรวมที่ชัดเจน ส่งผลให้ธนาคารสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อประเภทต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากที่สุด