

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 3 วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของผู้ใช้สินเชื่อข้าราชการบำนาญ โดยใช้บาเหน็จตกทอดเป็นประกัน , เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้สินเชื่อข้าราชการบำนาญ โดยใช้บาเหน็จตกทอดเป็นประกัน และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในนโยบาย ใช้สิทธิในบาเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ในการประกันการกู้เงินกับสถาบันการเงินของรัฐบาล โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสินเชื่อข้าราชการบำนาญ โดยใช้บาเหน็จตกทอดเป็นประกัน จำนวน 200 ราย โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย และกลุ่มที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพและธนาคารออมสิน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้รับเงินบำนาญโดยเฉลี่ยเดือนละ 15,263 บาท มีเงินบาเหน็จตกทอดคงเหลือ 297,318 บาท กลุ่มสมรสเป็นข้าราชการบำนาญเหมือนกัน มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่มีรายได้จากแหล่งอื่น มีรายได้ครัวเรือนโดยเฉลี่ยเดือนละ 29,462 บาท มีภาระค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเดือนละ 10,682 บาท มีสัดส่วนภาระค่าใช้จ่ายต่อรายได้ครัวเรือนเท่ากับ 0.48 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกธนาคาร อันดับหนึ่ง การให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของพนักงานธนาคาร อันดับสอง คือ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ อันดับสาม คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อันดับสี่ คือ การประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ อันดับห้า คือ เพื่อนแนะนำเนื่องจากเพื่อนใช้บริการธนาคารนี้อยู่ และอันดับสุดท้ายคือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนใหญ่แล้วกู้ยืมเพื่อนำไปชำระหนี้ ทราบข้อมูลสินเชื่อประเภทนี้มาจากเพื่อน ได้รับวงเงินอนุมัติเฉลี่ย 257,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ระหว่าง 21-25 ปี ผ่อนชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เดือนละประมาณ 1,194 บาท ส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจในนโยบายของรัฐบาลอยู่ในระดับมาก เห็นว่านโยบายนี้มีประโยชน์ สามารถนำเงินกู้ที่ได้เป็นทุนสำรองไว้ใช้จ่ายฉุกเฉิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อประเภทนี้ในระดับดี และ มีความเห็นว่าวงเงินกู้ตามนโยบายของรัฐบาล มีความเหมาะสม

จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงไทย จำนวน 127 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้รับเงินบำนาญโดยเฉลี่ยเดือนละ 14,782 บาท มีเงินบำเหน็จตกทอดคงเหลือ 251,322 บาท คู่สมรสเป็นข้าราชการบำนาญเหมือนกัน มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่มีรายได้จากแหล่งอื่น มีรายได้ครัวเรือนโดยเฉลี่ยเดือนละ 27,713 บาท มีภาระค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเดือนละ 10,431 บาท มีสัดส่วนภาระค่าใช้จ่ายต่อรายได้ครัวเรือนเท่ากับ 0.48 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกธนาคาร อันดับหนึ่ง คือ การให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของพนักงานธนาคาร อันดับสอง คือ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ อันดับสาม คือ วงเงินสินเชื่อที่ อันดับสี่ คือ การประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ อันดับห้า คือ เพื่อนแนะนำเนื่องจากเพื่อนใช้บริการธนาคารนี้อยู่ และอันดับสุดท้ายคือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนใหญ่แล้วกู้ยืมเพื่อนำไปชำระหนี้ ทราบข้อมูลสินเชื่อประเภทนี้มาจากพนักงานธนาคาร ได้รับวงเงินอนุมัติเฉลี่ย 243,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ระหว่าง 21-25 ปี ผ่อนชำระเฉพาะดอกเบี้ย เดือนละประมาณ 786 บาท ส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจในนโยบายของรัฐบาลอยู่ในระดับมาก เห็นว่านโยบายนี้มีประโยชน์ สามารถนำเงินกู้ที่ได้เป็นทุนสำรองไว้ใช้จ่ายฉุกเฉิน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินเชื่อประเภทนี้ในระดับดี และ มีความเห็นว่าวงเงินกู้ตามนโยบายของรัฐบาล มีความเหมาะสม

จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ และธนาคารออมสิน จำนวน 73 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้รับเงินบำนาญโดยเฉลี่ยเดือนละ 16,427 บาท มีเงินบำเหน็จตกทอดคงเหลือ 353,036 บาท คู่สมรสประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่มีรายได้จากแหล่งอื่น มีรายได้ครัวเรือนโดยเฉลี่ยเดือนละ 33,996 บาท มีภาระค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยเดือนละ 11,167 บาท มีสัดส่วนภาระค่าใช้จ่ายต่อรายได้ครัวเรือนเท่ากับ 0.49 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกธนาคาร อันดับหนึ่ง คือ การให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ของพนักงานธนาคาร อันดับสอง คือ เพื่อนแนะนำเนื่องจากเพื่อนใช้บริการธนาคารนี้อยู่ อันดับสาม คือ การประชาสัมพันธ์ของธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ อันดับสี่ คือ ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ อันดับห้า คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายคือ อัตราดอกเบี้ย ส่วนใหญ่แล้วกู้ยืมเพื่อนำไปลงทุน ทราบข้อมูลสินเชื่อประเภทนี้มาจากเพื่อน ได้รับวงเงินอนุมัติเฉลี่ย 271,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ ระหว่าง 21-25 ปี ผ่อนชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เดือนละประมาณ 2,383 บาท ส่วนใหญ่แล้วมีความพึงพอใจในนโยบายของรัฐบาลอยู่ในระดับมาก เห็นว่านโยบายนี้มีประโยชน์ สามารถนำเงินกู้ที่ได้ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับสินเชื่อประเภทนี้ในระดับดี และ มีความเห็นว่าวงเงินกู้ตามนโยบายของรัฐบาล มีความเหมาะสม

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกธนาคาร กับ ธนาคารที่เลือกใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันระหว่างธนาคารที่เลือก ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน โดยกลุ่มที่เลือกธนาคารกรุงไทย เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก คิดเป็นร้อยละ 93.7 แต่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกธนาคารอื่น เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ โดยกลุ่มที่เลือกธนาคารกรุงไทย เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลมาก แต่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกธนาคารอื่น เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ โดยกลุ่มที่เลือกธนาคารกรุงไทย เห็นว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลปานกลาง และปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างธนาคารที่เลือก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และ อัตราดอกเบี้ย

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกธนาคารของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน การให้บริการ และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของพนักงานธนาคาร ดังนั้น สถาบันการเงินควร มีการพัฒนาวางแผนการตลาดของพนักงาน เพื่อให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ ของธนาคารกับลูกค้าได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น ซึ่งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้ถึงตัวผู้บริโภคได้อย่างน่าสนใจและมีความรวดเร็วกว่าคู่แข่งนับว่าเป็นการทำตลาดที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ มีผลต่อการเลือกธนาคาร รองลงมา จากปัจจัยด้านบุคลากร ดังนั้น สถาบันการเงินควรมีการปรับปรุงขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการต่างคาดหวังที่จะได้รับการอนุมัติ และอยากจะทำธุรกรรมผลการอนุมัติให้เร็วที่สุด ถ้าธนาคารสามารถปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็วได้ ก็จะทำให้มีลูกค้าเลือกใช้บริการมากกว่าคู่แข่ง

3. จากการศึกษาแหล่งข้อมูลสินเชื่อที่ได้รับ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลสินเชื่อจากเพื่อน ดังนั้น สถาบันการเงินควรมีนโยบาย เพิ่มการประชาสัมพันธ์ สินเชื่อสำหรับข้าราชการบำนาญ โดยใช้บำเหน็จตกทอดเป็นประกัน ผ่านสื่อ โฆษณาต่าง ๆ ให้หลากหลาย เพื่อให้กลุ่มข้าราชการบำนาญ ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และเป็นการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น

4. จากการศึกษาความพึงพอใจ ต่อ นโยบายการกู้เงินกับสถาบันการเงินโดยใช้บำเหน็จตกทอดเป็นประกัน ของรัฐบาล พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนั้น ในอนาคต รัฐบาลควรเสนอให้มึนโยบายช่วยเหลือข้าราชการบำนาญในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือนร้อน และสามารถดำรงชีพอยู่ได้โดยเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจ