

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยของข้าราชการและลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้สินเชื่อจำนวน 250 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 47 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสรรพสามิต มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,560 บาท รายได้เฉลี่ยของครอบครัว 50,000 บาทขึ้นไป มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ไม่ได้ทำงาน 2 คน ระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ย 13 ปี

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยมานานถึง 12 ปี โดยทุกคนจะมีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์กับธนาคารกรุงไทย มีเพียงร้อยละ 6 เท่านั้นที่มีบัญชีประจำรายวัน และร้อยละ 18.8 ที่มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ สำหรับเงินกู้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้เงินกู้จากธนาคารกรุงไทย โดยเฉพาะสินเชื่อกรุงไทยชนวิถีที่มีผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 71.2 สินเชื่อเอนกประสงค์ ร้อยละ 35.6 สินเชื่อบ้าน ร้อยละ 20.4 และสินเชื่อกรุงไทยเช่าซื้อเพียงร้อยละ 5.6

สำหรับการใช้บริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารกรุงไทย จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำทุกคนมีการใช้บริการด้านการโอนเงินภายในธนาคาร และการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านช่องทางเคาร์เตอร์ธนาคาร อันดับต่อมาคือการใช้บริการด้านบัตรเครดิตเอทีเอ็ม ที่มีผู้ถือบัตรเครดิตเอทีเอ็มคิดเป็นร้อยละ 81.6 ลำดับมาคือการใช้บริการด้านบัตรเครดิต มีผู้ถือบัตรเครดิตกรุงไทยคิดเป็นร้อยละ 71.2 สำหรับบริการที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังไม่เป็นที่รู้จักและไม่ได้มาใช้บริการคือ การโอนเงินไปต่างประเทศ ที่มีเพียงร้อยละ 0.8 ที่เคยใช้บริการ

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย เป็นผู้ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์อุทกภัยปี 2554 จำนวน 157 ราย ส่วนผู้ที่เหลือไม่ได้รับความเสียหาย แต่ที่อยู่อาศัยหรือที่อยู่ทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ประสบอุทกภัย อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยื่นขอกู้ได้ จากจำนวนผู้ที่ได้รับความเสียหายทั้งหมด 157 ราย ส่วนใหญ่ได้รับความเสียหายต่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดถึง 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.5 ของผู้ที่ได้รับความเสียหายทั้งหมด

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปซ่อมแซมปรับปรุงบ้านมากที่สุด รองลงมาคือนำไปใช้ในการชำระหนี้ ซื่อเฟอร์นิเจอร์ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และรักษาพยาบาล ตามลำดับ โดยวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 701,000บาท และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ยที่ 918,700บาท วงเงินที่ได้รับต่อวงเงินที่ยื่นขอคิดเป็นร้อยละ 76.3 โดยมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 13 ปี และจำนวนเงินผ่อนชำระเฉลี่ยต่องวด 6,900 บาทต่อคน วิธีการผ่อนชำระส่วนใหญ่เป็นการหักบัญชีถึงร้อยละ 88.4 และการยื่นขอกู้ส่วนใหญ่เป็นแบบไม่ต้องใช้หลักประกัน เนื่องจากผู้กู้มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป และมีประวัติสินเชื่อค่อนข้างดี การใช้บริการสินเชื่อในครั้งนี้ สี่ธนาคาร เป็นสิ่งที่มีผลในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างแพร่หลาย ผู้กู้ส่วนใหญ่ไม่เคยมีการผิन्छชำระคิดเป็นร้อยละ 92.4 ของทั้งหมด ส่วนที่เหลือที่เคยมีการผิन्छชำระ มีค่าเฉลี่ยของการผิन्छชำระเพียง 2 ครั้ง

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของการใช้บริการที่ 2.57 โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพในการให้บริการของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง ลำดับต่อมาคือพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ ลำดับสามพึงพอใจด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ ลำดับที่สี่พึงพอใจด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ ลำดับที่ห้าพึงพอใจด้านกระบวนการและความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อและพึงพอใจด้านการคิดค่าบริการ และลำดับสุดท้ายพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืนและการติดตามผลหลังจ่ายเงินกู้

ในการประมาณการวงเงินสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับโดยใช้แบบจำลอง Ordinary Least Squares (OLS) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการมีอายุมากขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.18 ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อทำงานเพิ่มขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9 ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 51 และลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อ ที่มีตำแหน่งข้าราชการจะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างประจำร้อยละ 12.9

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำนำเงินไปใช้ในการซ่อมแซมบ้านมากที่สุด เพราะที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นธนาคารควรออกสินเชื่อที่ดอกเบี้ยต่ำสำหรับที่อยู่อาศัย หรือเพื่อการซ่อมแซมปรับปรุงที่อยู่อาศัย ซึ่งจะสามารถตอบสนองกลุ่มลูกค้ำได้มากยิ่งขึ้น
2. จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่รู้จักสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการจากสื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ดังนั้นธนาคารจึงควรทำการตลาดการประชาสัมพันธ์เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก หรือด้านเงินกู้ และพัฒนาแผนพับประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นมีลักษณะน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดการอบรมเกี่ยวกับความรู้ผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ครอบคลุม ชัดเจน และถูกต้องสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ำในการใช้บริการ
3. จากการศึกษาพบว่าลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการ มีการผัดขันธ์ชำระหนี้มาก สาเหตุส่วนใหญ่มักมาจากการไม่ได้ชำระ โดยการหักบัญชี ทำให้เกิดความล่าช้า ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงระบบการชำระสินเชื่อ โดยการหักบัญชีทั้งหมด หรือเป็นส่วนใหญ่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการลืมชำระของลูกค้ำ
4. จากการศึกษาพบว่า ผลิตภัณฑ์หลายประเภทของธนาคาร ลูกค้ำยังไม่เข้าใจ และไม่เป็นที่รู้จัก เช่น ลูกค้ำบางคนยังไม่ทราบว่าธนาคารกรุงไทยมีบริการรับยื่นแบบและคำนวณภาษี ภงด 90 91 ดังนั้น ธนาคารควรจัดประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น อาจขึ้นอยู่กับช่วงเวลา เช่น ช่วงเดือนมีนาคม ธนาคารควรติดป้ายหรือ

ประชาสัมพันธว่าธนาคารมีบริการรับยื่นแบบคำนวณภาษีเงินได้ หรือช่วงปลายปี ธนาคารควรกระตุ้นยอดขาย กองทุนและประกันชีวิต สำหรับลูกค้าที่มีฐานต้องเสียภาษี เพื่อจะได้ใช้ลดหย่อนภาษีได้ในปีถัดไป

5. ธนาคารควรมีการปรับปรุง พัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญในธุรกิจของธนาคาร และการ ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม เพราะถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า เพื่อสร้างความ พึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าได้

6. จากการศึกษาด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อใน ระดับมาก ยกเว้นกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก วงเงิน สินเชื่อที่ได้รับจะพิจารณาจากระดับรายได้เป็นองค์ประกอบหลัก ผู้ที่มีเงินเดือนน้อยจึงมีแนวโน้มได้รับวงเงิน สินเชื่อต่ำกว่าผู้ที่มีเงินเดือนมาก ธนาคารจึงควรเน้นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และให้ความสำคัญกับกลุ่มนี้มากขึ้น

7. จากการศึกษาพบว่า ควรมีมาตรการที่จะตรวจสอบว่าการยื่นขอสินเชื่อของผู้ประสบภัย ได้รับความ เสียหายจริงหรือไม่ และให้กู้ดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ที่ได้รับความเสียหายจริงเท่านั้น โดยในที่นี้อาจให้ผู้ได้รับความ เสียหาย ยื่นรูปถ่ายยืนยันความเสียหายจริง และให้วงเงินตามระดับความเสียหายที่ได้รับ

8. การศึกษาการประมาณการทางสถิติพบว่า ตัวแปรที่ที่ผลต่อวงเงินสินเชื่อได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงาน ดังนั้นในการจะให้สินเชื่อแก่ผู้กู้ทางธนาคารควรพิจารณาตัวแปรดังกล่าวใน การให้สินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้กู้ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น