

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
เพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดพะเยา

Factors Affecting SME Entrepreneurs' Decision in Using Krungthai
Housing Loans in Phayao Province

ชนาภา สมแสน¹ และ รสริน โอสathanunkul²
Chanapa Somsaen¹ and Rossarin Osathanunkul²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา ข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจากแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยาจำนวน 96 ราย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการแข่งขันของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของจังหวัดพะเยา โดยใช้ SWOT ANALYSIS ส่วนการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างใช้การวิเคราะห์แบบสถิติเชิงพรรณนา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจในการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า และวัดระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีจัดอันดับ

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงไทยมีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ลูกค้าเลือกหลากหลายตามความเหมาะสมของกลุ่มอาชีพ มีอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อค่อนข้างต่ำ แต่เนื่องจากธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นในการอำนวยสินเชื่อจึงมีขั้นตอนและกระบวนการที่ละเอียด ทำให้การบริการสินเชื่อค่อนข้างล่าช้า กลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ในส่วนของข้อมูลกิจการพบว่า ส่วนใหญ่จดทะเบียนธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดา เงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่อเดือนเฉลี่ย 2,031,667 บาท และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือนเฉลี่ย 252,708 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติไม่เกิน 2 ล้านบาท โดยมีอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเฉลี่ย 5.48 % มีค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อเฉลี่ย 7,697 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย 21 ปี และผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ย 19,117 บาท เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลทั่วไปพบว่า ระยะเวลาในการผ่อนชำระกับอายุ ระดับการศึกษา และเงินทุนหมุนเวียนกิจการต่อเดือนมีความสัมพันธ์กัน ส่วนของเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติมีความสัมพันธ์กับเงินทุนหมุนเวียนกิจการต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาค้นคว้านี้มีผลต่อกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ตามด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อภาพลักษณ์ที่ดี ความมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย ตามมาด้วย ทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน เดินทางสะดวก และการได้รับโปรโมชั่นพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำ และส่วนลดค่าธรรมเนียมในลำดับถัดมา และกลุ่ม

ตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการที่ธนาคารมีโครงการช่วยเหลือสังคมน้อย มีทางเลือกในอัตราดอกเบี้ยให้ลูกค้าเลือกน้อย และการที่ธนาคารมีสาขาให้บริการไม่เพียงพอ

ABSTRACT

This study aims to analyze the competitiveness in housing loan market of Krungthai Bank (KTB) in Phayao Province, examine loan use behavior and factors affecting business operators' decision to choose home loan services offered by KTB in Phayao Province, and assess the satisfaction of small and medium sized business operators with the home loan services provided by KTB in Phayao Province. The information for this study was collected by means of questionnaire from 96 samples of those small and medium sized business operators who used home loan services of Krungthai Bank in Phayao Province. Specifically, information regarding SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, and threats) was used for the analysis of the competitiveness of KTB in housing loan market in Phayao Province. Descriptive statistics were used to conclude on the general background and behavior of the samples who obtained home loans from KTB in Phayao. Score assignment was the method for determining the factors that influence the choice of business operators under study to use home loan services of Krungthai Bank. Finally, priority ranking technique was employed to assess the satisfaction of the Bank's customers with the use of KTB home loan services.

The study found that Krungthai Bank offered many options of home loan for customers to choose in the way suitable with their employment category, at light interest rates and rather low loan application fees. Being a state enterprise, KTB thus has complicated and detailed procedures in its operation giving rise to quite a time consuming process in its provision of loan services. From the personal background information, it was found that the majority of samples under study could be described as male, 40 -49 years old, married, bachelor's degree graduate, owning business which is registered as natural person, having averagely 2,031,667 baht of working capital for running the business per month, and earning on the average 252,708 baht monthly business income. On loan use behavior, the study found that most samples opted for home loan in the category of Krungthai Ban SaenSaduak with the borrowing objective to buy land and housing estate, received loan approval for the limit not exceeding 2 million baht, paid 5.48 % interest rate on the average, spent 7,697 baht on the average for the loan application fee, with averagely 21 years of loan repayment period and 19,117 baht of monthly installment for loan repayment. The investigation on the relationship at 0.05 statistically significant level between loan use behavior and personal background revealed that in most cases the length of loan repayment period was associated with the age, education, and monthly business working capital variables; while the level of approved loan was related with the level of monthly

business working capital. On factors affecting the decision of the samples under study to choose home loan services offered by KTB, the study found the most important factor to be personnel, followed by the factors of product and place respectively and all three factors were rated as highly important. From the assessment of the overall customers' satisfaction with KTB's home loan services, it was evident that the KTB's feature which received the highest satisfaction was the good image, the reputation, and the trustworthiness of Krungthai Bank. This was followed by the convenient location of KTB branch which is close to home and easy to travel to, and the special promotion campaign such as low interest rate and discounted fee, in descending order. Assessed as lowly satisfactory were the facts that KTB has few social contribution programs and activities, that there are few interest rate options for customers to consider, and that the KTB branches are not adequate.

ที่มาและความสำคัญ

ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เพราะการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างหลักประกันที่มั่นคงและเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ที่ยังไม่มีที่อยู่อาศัยจึงมีความต้องการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เห็นได้จากอัตราการขยายตัวของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่มีการเติบโตต่อเนื่องอีกทั้งการได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐทำให้อัตราการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นแต่เป็นการเพิ่มขึ้นที่มีความผันผวนอันเนื่องจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจ

มูลค่าสินเชื่อบุคคลเพื่อที่อยู่อาศัยปี 2554 จำนวน 1.19 ล้านล้านบาท มีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและในปี 2558 มีมูลค่า 1.84 ล้านล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) ด้วยเหตุนี้เองทำให้ธนาคารพาณิชย์ได้เข้ามาแข่งขันให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น ธนาคารกรุงไทยจึงได้เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่ได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพราะเป็นสินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชนเนื่องจากมีหลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและยังเป็นการขยายฐานลูกค้าไปสู่ธุรกิจด้านอื่นๆ ซึ่งมีอัตราสูงขึ้นเรื่อยๆทุกปีและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

จากการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดพะเยามีอัตราเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกรุงไทย สาขาดอกคำใต้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสูงขึ้นเรื่อยๆทุกปี โดยในปี 2555 มีการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมูลค่า 112.92 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนการอำนวยการสินเชื่อทั้งสำนักงานเขตพะเยาร้อยละ 19.31 มูลค่าการอำนวยการสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้นจนในปี 2557 มีการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมูลค่า 143.89 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนการอำนวยการสินเชื่อทั้งสำนักงานเขตพะเยาร้อยละ 16.01 ในปี 2557 ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มลูกค้าในกลุ่มข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ รวมถึงพนักงานในบริษัทเอกชน แต่ในส่วนของลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจกลับมีตัวเลขการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดพะเยาที่ยังไม่สูงนัก ทั้งที่ปัจจุบันตัวเลขของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพะเยามีอัตราเพิ่มสูงขึ้น จากที่มาและเหตุผลจึงมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย ในจังหวัดพะเยาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสร้างโอกาส

ในการขยายฐานลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวมทั้งศึกษาถึงความพึงพอใจกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทที่อยู่อาศัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. วิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้การศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับอนุมัติให้มีวงเงินสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพะเยาประกอบด้วย 7 สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขาสุโขทัย สาขาจันทบุรี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาภูเก็ต สาขาเชียงใหม่ และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เชียงใหม่ มีจำนวน 112 ราย ดังนั้นในการศึกษานี้จึงทำการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 112 ราย (ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตพะเยา, 2558) แต่เมื่อลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบางรายเข้าถึงยาก และบางรายไม่ยอมเปิดเผยข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้มีเพียง 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.7 ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 : เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดพะเยา โดยใช้หลักการ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์สภาพองค์กร และตัวผลิตภัณฑ์ เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคหรือข้อจำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ พัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กรโดยศึกษาข้อมูลจากสารวิจัยธุรกิจของธนาคารกรุงไทยที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ที่ 2: เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยแบ่งการศึกษาข้อมูลทั่วไปเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลคือข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพและข้อมูลกิจการคือข้อมูลเกี่ยวกับ ประเภทที่จดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ทำเลที่ตั้ง ทุนจดทะเบียน เงินทุนหมุนเวียน ปีที่จดทะเบียน จำนวนพนักงาน และรายได้เฉลี่ยของกิจการ โดยทำการศึกษาและแสดงในรูปแบบความถี่ และร้อยละ กับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น บริการทางการเงินที่ใช้กับธนาคารกรุงไทย ประเภทสินเชื่อที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการขอยืมเงิน วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ และวิธีการชำระคืน และข้อมูลส่วนพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับมาทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

วัตถุประสงค์ที่3: เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา โดยทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) หรือมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

วัตถุประสงค์ที่4: เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีวัดและจัดเรียงอันดับความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเทียบเป็นระดับความสำคัญ มากที่สุด มากปานกลาง และน้อย โดยเป็นอันดับ 1 2 3 และ 4 ตามลำดับ และมีค่าคะแนนเท่ากับ 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ แล้วนำคะแนนรวมของแต่ละระดับมาจัดเรียงตามอันดับความพึงพอใจ (Ranking) จากมากที่สุดไปหาน้อย

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษากการวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

1.1 วิเคราะห์ SWOT Analysis ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

จุดแข็งธนาคาร ธนาคารกรุงไทยมีการดำเนินกิจกรรมทางการเงินมากกว่า 50 ปี โดยมีภาครัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ดังนั้นจึงเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งธนาคารมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารแสนสะดวกด้วยรากฐานที่มั่นคง เพื่อให้ประชาชนไว้วางใจในการบริการที่เป็นเลิศ เป็นมีภาพลักษณ์ที่ดี มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองเงินฝากให้ผู้ฝากเงิน มีจำนวนสาขามากกว่า 1,200 สาขาทั่วประเทศ ที่พร้อมให้บริการกับประชาชนในระดับและทุกพื้นที่ โดยมีทำเลที่ตั้งสะดวกสบาย ใกล้แหล่งชุมชนซึ่งลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด และมีการตกแต่งอย่างทันสมัยมีการจัดโซนให้บริการชัดเจน เช่น ส่วนสินเชื่อ ส่วนฝาก-ถอนเงิน **จุดอ่อนธนาคาร** จากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ทำให้ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ใหม่มากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่งผลให้พนักงานขาดความแม่นยำขาดความรู้ ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ทำให้ความสามารถในการแนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคารแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ธนาคารมีสื่อและโฆษณาน้อยขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและต่อเนื่องทำให้การรับรู้ของลูกค้าเข้าถึงลูกค้าน้อยกว่าธนาคารอื่น **โอกาสธนาคาร** เนื่องจากธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจที่ภาครัฐบาลถือหุ้นใหญ่ จึงได้รับการสนับสนุนในโครงการต่างๆและการดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐ เช่น โครงการเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โครงการจูงซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ธนาคารมีฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจทำมีความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานราชการมาอย่างยาวนาน ทำให้ง่ายในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเพื่อเสนอผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆของธนาคาร **อุปสรรคธนาคาร** ในจังหวัดพะเยามีธนาคารพาณิชย์จำนวน 34 แห่ง และมีการแข่งขันสูง และจากสภาวะการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ยของแต่ละธนาคารพาณิชย์ เพื่อรักษารฐานลูกค้าทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการใช้บริการ ดังนั้นการใช้บริการเงินฝากของผู้บริโภคจึงมีทางเลือกที่หลากหลายและมีอำนาจต่อรองสูง จากนโยบายและมาตรการการควบคุมการยกเลิกการค้ำประกันเงินฝาก ของธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นและหาแหล่งการลงทุนแหล่งใหม่เพื่อความมั่นคงและผลตอบแทนของลูกค้า

1.2 วิเคราะห์ SWOT Analysis สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

จุดแข็งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารกรุงไทยมีสินเชื่อที่ให้บริการแก่ลูกค้า เช่นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลายตามความเหมาะสมของกลุ่มอาชีพ มีอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อเพื่อต่ำ และเพื่อรักษาฐานลูกค้าธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยให้เลือกหลายแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ Refinance มาจากธนาคารอื่นจะมีโปรโมชั่นลดค่าธรรมเนียมในขอสินเชื่อในอัตราพิเศษ **จุดอ่อนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นในการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยนั้นจึงมีความละเอียดของการเตรียมเอกสาร และมีขั้นตอนและกระบวนการให้บริการสินเชื่อล่าช้า อันเนื่องมาจากการแบ่งขอบเขตงานและความรับผิดชอบ เช่น การเตรียมเอกสาร การวิเคราะห์ การจัดเก็บเอกสาร การตรวจสอบเอกสาร การประเมินราคา และการสอบทานสินเชื่อ นอกจากนี้การอนุมัติวงเงินกู้ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง

โอกาสสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐในการอำนวยการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย อาทิเช่นนโยบายบ้านหลังแรก, นโยบายลดอัตราดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ, และนโยบายโครงการบ้านประชารัฐ เป็นต้นทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและเลือกมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงไทยมากขึ้น **อุปสรรคสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย** ในจังหวัดพะเยามีการแข่งขันสูงของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะการแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ยของแต่ละธนาคารพาณิชย์เพื่อรักษาฐานลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีอำนาจต่อรองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและความผันผวนของสภาวะเศรษฐกิจทำให้มีการชะลอตัวด้านการลงทุน และการบริโภค ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าลดลง

2. พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 ราย พบว่า เป็นเพศชาย มีช่วงอายุตั้งแต่ 40-49 ปี อายุเฉลี่ย 40.84 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีการจดทะเบียนธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดา โดยจดทะเบียนช่วงระหว่างปี 2541 – 2550 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทค้าปลีก โดยมีทำเลที่ตั้งอยู่นอกเขตเมือง ใช้เงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่อเดือน 100,000 – 999,999 บาท มีพนักงานไม่เกิน 5 คน และมีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน 100,000 – 499,999 บาท

เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดพะเยาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และเงินทุนหมุนเวียนที่แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมาเป็นลำดับที่ 1 คือปัจจัยด้านบุคลากรมีผลระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.41) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้และประสบการณ์ด้านการให้สินเชื่อมีผลระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.67) ลำดับที่ 2 คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.40) ซึ่งได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระเหมาะสมต่อวงเงินกู้ที่มี

ผลระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.58) และลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.26) ซึ่งได้แก่ ท่าเลที่ตั้งธนาคารใกล้บ้านเดินทางสะดวกสบายมีผลมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.61)

4. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดมาเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับที่ 2 คือ ด้านสถานที่ และลำดับที่ 3 คือ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ในทางกลับกันยังพบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าธนาคารกรุงไทยมีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยให้ลูกค้าเลือกหลากหลายตามความเหมาะสมของกลุ่มอาชีพ มีอัตราดอกเบี้ยและอัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อค่อนข้างต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จดทะเบียนธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดา เงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่อเดือนเฉลี่ย 2,031,667 บาท และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือนเฉลี่ย 252,708 ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยประเภทสินเชื่อกรุงไทยบ้านแสนสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อซื้อที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง เงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติไม่เกิน 2 ล้านบาท โดยมีอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเฉลี่ย 5.48 % ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลทั่วไปพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และเงินทุนหมุนเวียนที่แตกต่างกัน จะมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่ต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อกลุ่มตัวอย่างในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ตามด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน และในส่วนผลการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อภาพลักษณ์ที่ดี ความมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือของธนาคารกรุงไทย ตามมาด้วย ท่าเลที่ตั้งของธนาคารใกล้บ้าน เดินทางสะดวก และการได้รับโปรโมชั่นพิเศษ เช่น อัตราดอกเบี้ยต่ำ และส่วนลดค่าธรรมเนียมในลำดับถัดมา

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิเคราะห์สถานการณ์การแข่งขันของตลาดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงไทยในเขตจังหวัดพะเยาพบว่าธนาคารกรุงไทยมีจุดแข็งด้านการมีดำเนินกิจกรรมทางการเงินมากกว่า 50 ปี เป็นธนาคารที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และมีจำนวนสาขามากกว่า 1,200 สาขาทั่วประเทศ ดังนั้นธนาคารควรใช้จุดแข็งดังกล่าวต่อยอดการเสนอขายผลิตภัณฑ์เพื่อขยายฐานลูกค้าโดยธนาคารควรมีสื่อ และการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึงให้ลูกค้ารับรู้ว่าธนาคารมีสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ดอกเบี้ยต่ำ เก็บค่าธรรมเนียมต่ำเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเลือกมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทย
2. จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการผ่อนชำระมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา และเงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่อเดือน ส่วนวงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติมีความสัมพันธ์กับ เงินทุนหมุนเวียนในกิจการต่อเดือนดังนั้นธนาคารควรมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับช่วงอายุ การศึกษา และเงินทุน

หมุนเวียนของผู้กู้เช่นมีโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี และลูกค้าในช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไปโดยกำหนดดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในอัตราที่แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากมาเป็นลำดับที่ 1 คือปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งได้แก่การที่พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ ดังนั้นผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร พนักงานต้องมีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านการให้สินเชื่อ มีการบริการอย่างมืออาชีพโดยมุ่งเน้นเรื่องการให้บริการของพนักงานให้เป็นเลิศเนื่องจากปัจจุบันเป็นยุค Social media ลูกค้ามีทางเลือกมากมายมีอำนาจต่อรองสูง และมีข้อเปรียบเทียบจากหลายธนาคาร ทำให้ลูกค้าคาดหวังการบริการที่เหนือความคาดหมายนอกจากนั้นพนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีมารยาท มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ตลอดจนมีบริการหลังการขายที่ดีเพื่อให้ลูกค้าประทับใจเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำในอนาคตและมีการแนะนำบอกต่อเพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายได้

4. จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 คืออันสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งได้แก่การที่ธนาคารมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นธนาคารควรรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าทุกกลุ่มของธนาคาร และสนับสนุนในโครงการต่างๆตามนโยบายของรัฐ เช่นโครงการเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา โครงการจูงซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล และให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและประเทศชาติได้ เพื่อคืนกำไรต่อสังคมและเป็นการต่อยอดความน่าเชื่อถือ และการมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป แต่ในทางกลับกันผลการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยธนาคารกรุงเทพในเขตจังหวัดพะเยา พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยน้อยที่สุด คือด้านสถานที่ ซึ่งได้แก่ ธนาคารมีสถานที่จอดรถเพียงพอดังนั้นผู้บริหารของธนาคารกรุงเทพควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้าอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารกรุงเทพ. 2559. ภาพรวมภาวะเศรษฐกิจและแนวโน้มเศรษฐกิจ. สारวิจัยธุรกิจ.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2558. รายงานแนวโน้มธุรกิจ. ส่วนเศรษฐกิจภาคกลางฝ่ายนโยบายเศรษฐกิจการเงิน. แหล่งที่มา:

https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonePolicyComittee/MPR/DocLib/MPRThai_March.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2558. เครื่องชี้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์. แหล่งที่มา:

<http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=102&language=TH>.