

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์  
จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ)

THE FACTORS THAT INFLUENCE THE CHOICE OF  
LOANS PLACE, THE SIAM COMMERCIAL BANK IN KAENKHRO, CHAIYAPHUM

คณิษฐา บุตรศรี<sup>1</sup>

นิติพล ภูตะโชติ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) ของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Convenience random sampling) เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และผู้ศึกษาต้องการจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50% ดังนั้นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของ W.G.cochran ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญที่ 0.05)

**คำสำคัญ :** ธนาคารไทยพาณิชย์ สินเชื่อเอนกประสงค์ บริการสินเชื่อ

Abstract

The study was about the factor that influenced customer to make decision about multi-purposed loan of the Siam Commercial Bank, Kaeng Karo branch (Chaiyaphum province). Due to the survey research, it used questionnaires through the sample, who were served the multi-purposed loan at SCB Kaeng Karo branch (Chaiyaphum province). But the sample was the convenience random sampling, which did not know the exactly number of sample. According to large and non-mentioned amount of sample, the study applied W.G.cochran solution. Moreover, the study set the confidence level at 95% (significance 0.05). From analyzing, it found that there were 10 factors that influenced the decision making of customer, for example, the maximum loan level that bank offer, the duration of installments, the other loan supporting, the professional service from officers, the fastness of issuing loan, the convenience for contacting banker, public relations, service fee, etc. And the non-forced insurance was the maximum concerned, in contrast, the interest rate was the less concern.

**Keywords:** Siam Commercial Bank, Purposed Loan, Credit Services

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ในปัจจุบันการให้สินเชื่อประเภทต่างๆ ของธนาคารได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสินเชื่อเอนกประสงค์และการให้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ได้เน้นการให้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ เนื่องจากสินเชื่อเอนกประสงค์ (My Home My Cash) เป็นสินเชื่อที่ธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญมากที่สุด อีกทั้งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าและดูเป้าหมายของธนาคาร โดยในปี 2558 ธนาคารมีความต้องการยอดการปล่อยกู้สินเชื่อเอนกประสงค์ (My Home My Cash) โดยให้คะแนน KPI (คะแนนยอดสินเชื่อ) หนึ่งล้านบาทต่อคะแนน 50,000 คะแนน และถ้าหากสาขาใดสามารถทำยอดเกินเป้าหมายที่กำหนดได้ ธนาคารจะมีคะแนนคุณเพิ่มให้อีก 20 เปอร์เซ็นต์ สำหรับสาขาที่ทำยอดได้ และสินเชื่อเอนกประสงค์ (My Home My Cash) เป็นสินเชื่อที่มีคะแนนเยอะที่สุดในกลุ่มสินเชื่อ โดยสินเชื่อเอนกประสงค์เป็นการให้สินเชื่อที่เน้นสำหรับคนที่มีบ้านพร้อมที่ดิน, ที่ดินว่างเปล่า, และอาคารพาณิชย์ มาใช้ในการค้ำประกันกับธนาคาร และยังเป็นสินเชื่อที่ผู้กู้สามารถนำเงินไปใช้ประโยชน์อะไรก็ได้ไม่ว่าจะเป็นการนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค, ขยายธุรกิจ และต่อเติมที่อยู่อาศัย เป็นต้น และในการขอสินเชื่อกับธนาคารผู้กู้จะได้รับวงเงินตั้งแต่หนึ่งแสนบาทขึ้นไป แต่ไม่เกินห้าล้านบาท ระยะเวลาในการกู้สูงสุดไม่เกิน 25 ปี นับจากอายุผู้กู้ แต่ต้องไม่เกิน 65 ปี และมีอัตราดอกเบี้ยประมาณ 11 เปอร์เซ็นต์ต่อปี โดยผู้กู้สามารถชำระหนี้คืนก่อนสัญญาที่ตกลงกับธนาคารไว้ได้โดยไม่เสียค่าปรับ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาว่าการที่ธนาคารจะเพิ่มยอดการให้สินเชื่อแก่ประชาชนได้นั้นต้องทราบก่อนว่าปัจจัยตัวใดที่เป็นแรงดึงดูดหรือแรงจูงใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์จากธนาคาร หากธนาคารทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้นั้นจะเป็นผลดีต่อธนาคารอย่างมาก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ของประชาชนจากธนาคารไทยพาณิชย์ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ และเมื่อทำการศึกษาแล้วเสร็จ ธนาคารสามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาการเพิ่มยอดสินเชื่อให้กับธนาคารในปีต่อไปได้ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการขยายการให้สินเชื่อประเภทอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร กลมวงษ์ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ลักษณะการอยู่อาศัยในปัจจุบัน และสภาพการอยู่อาศัยในปัจจุบัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย [1] จิราพร พัฒนภณี (2546) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน ภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติด้านเงื่อนไขสินเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้, ด้านระยะเวลาในการกู้ยืม, ด้านสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกัน, ด้านค่าประเมินมูลค่าหลักประกัน, ด้านค่าตรวจสอบหลักประกัน, ด้านค่าธรรมเนียมไถ่ถอนจำนอง, ด้านการให้กู้เพิ่มหลักจากปีที่ 2 ในสัดส่วนไม่เกิน 85% ของราคาประเมิน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านเงื่อนไขสินเชื่อโดยรวมดี และจากงานวิจัยระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการติดต่อขอกู้, ด้านการอนุมัติเงินกู้, ด้านการชำระเงินกู้, ด้านการต้อนรับและบริการพนักงาน, ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษาของพนักงาน, ด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารออมสินและด้านความมั่นคงของ

ธนาคารออมสิน พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติด้านการให้บริการสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก [2] จิราภรณ์ แสงประไพ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจขนาดกลาง สี่แยกมะลิวัลย์ (ขอนแก่น) ในเขตจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจขนาดกลาง สี่แยกมะลิวัลย์ (ขอนแก่น) ในเขตจังหวัดขอนแก่น ประกอบไปด้วย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านผลผลิตภาพและด้านคุณภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อธุรกิจในระดับดีมาก [3] สุริพร ธรรมวาทิตย์ (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มที่มีมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และค่าใช้จ่ายส่วนบุคคลต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ส่วนด้านราคาและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเท่ากับ 1 ครั้งต่อปี จำนวนเงินสินเชื่อโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการแต่ละครั้งน้อยกว่า 10,000 บาทต่อครั้งระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนที่ 12 เดือนขึ้นไป และส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ในการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าและเพื่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน [4] และ เอกรัฐ วงศ์วิระกุล (2553) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับธนาคารพาณิชย์ ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มที่มีมากที่สุดเป็นเพศชาย ด้านประเภทที่อยู่อาศัย กลุ่มที่มีมากที่สุดมีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็น ทาวน์เฮ้าส์ , ทาวน์โฮม ส่วนด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก [5] จากการศึกษางานวิจัยทั้ง 5 เรื่องพบว่างานวิจัยของแต่ละบุคคล มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาลำดับกับงานของผู้ศึกษาที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อเหมือนกัน ผู้ศึกษาจึงเห็นว่างานวิจัยเหล่านี้สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางและดูเป็นตัวอย่างในการทำงานของผู้ศึกษา เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาบางส่วนคล้ายคลึงกัน อีกทั้งงานวิจัยของของแต่ละบุคคลยังใช้แนวคิดและทฤษฎีเดียวกันกับผู้ศึกษา

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ)
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้สินเชื่อเอนกประสงค์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ)

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) มีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ลักษณะที่อยู่อาศัย, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเป็นการถามที่กำหนดคำตอบไว้แล้ว ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะที่อยู่อาศัย อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) เพื่อทำการสำรวจว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้เป็นอย่างไรรวมทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ เหตุผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์, ความถี่ในการมาใช้บริการ, การใช้บริการครั้งแรกทราบข้อมูลจากแหล่งใด, เลือกใช้บริการอะไรจากธนาคาร, ช่วงเวลาที่มาใช้บริการและวันที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) รวมทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ด้านราคา (Price), ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion), ด้านการใช้พนักงานขาย (Personal), ด้านข่าวสาร (Public Relation), ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการใช้พลัง (Power)

การเลือกใช้ 8P โดยมีด้านการใช้พลัง (Power) เนื่องจากในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้มาใช้บริการนั้น หากพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการศึกษา ด้านการใช้พลัง (Power) ถือว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะด้านนี้บ่งบอกได้ว่าพนักงานมีส่วนสำคัญมากเพียงใดต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาจะเห็นว่ากลุ่มที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ เพศหญิง เนื่องจากผู้มาขอสินเชื่อที่เป็นเพศหญิงจะมีอายุน้อยกว่าผู้ชาย ทำให้ค่าธรรมเนียมบริการเสริมจากวงเงินกู้สินเชื่อจะทำให้ถูกลงกว่าเพศชายเนื่องจากเพศชายมีความเสี่ยงในด้านต่างๆ มากกว่าเพศหญิง เช่น ในด้านสุขภาพ ในด้านอายุของผู้มาขอสินเชื่อกลุ่มที่มีมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เนื่องจากช่วงของอายุระหว่างนี้เป็นช่วงที่หน้าที่การงานกำลังอยู่ตัวและกำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้นสร้างครอบครัว ทำให้ยังมีความต้องการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการต่อยอดธุรกิจ การซื้อรถยนต์ ซื้อบ้านหรือเพื่อนำไปใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค ฯลฯ จึงทำให้คนที่มียาอยู่ในช่วงนี้มาขอสินเชื่อกับธนาคารมากที่สุด ส่วนด้านสถานภาพผู้ที่มีมาขอสินเชื่อส่วนมากที่สถานภาพสมรสแล้ว เนื่องจากกำลังเริ่มต้นสร้างครอบครัว จึงทำให้มีความต้องการปัจจัยในด้านต่างๆ และการขอสินเชื่อเอนกประสงค์นั้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลเหล่านี้ได้และยังมีผลต่อเกณฑ์การพิจารณาของธนาคารในการให้สินเชื่อ ส่วนด้านระดับการศึกษา กลุ่มที่มีมากที่สุดที่มาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์นั้นมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า เนื่องจากบุคคลที่จบระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการศึกษา, ต้องการนำไปใช้ในการต่อเติมที่อยู่อาศัย, นำไปลงทุนต่อยอดธุรกิจ, ซื้อรถยนต์ และเพื่อไว้ใช้จ่ายส่วนตัว เพื่ออุปโภคบริโภค ด้านลักษณะที่อยู่อาศัย

กลุ่มที่มีมากที่สุดมีที่อยู่อาศัยเป็นบ้านส่วนตัว เนื่องจากผู้มาขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีความต้องการนำไปต่อยอดธุรกิจหรือต่อเติมบ้าน เพราะเกณฑ์การให้สินเชื่อของธนาคารจะให้สัดส่วนวงเงินกู้สูงสุด 85% ของราคาประเมินและสมารถผ่อนชำระได้สูงสุด 25 ปี จึงทำให้ผู้ที่มีหลักประกันที่เป็นชื่อตัวเองมาใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ส่วนด้านอาชีพกลุ่มที่มีมากที่สุดมีการประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากมีความต้องการนำเงินไปขยายธุรกิจและสำรองเงินไว้สต็อกสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มที่มีมากที่สุดมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท เนื่องจากมีความต้องการนำไปใช้จ่ายในด้านต่างๆ เพราะเงินเดือนที่ได้ในแต่ละเดือนอาจไม่เพียงพอในการใช้จ่ายในแต่ละเดือน และเพื่อสำรองใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน และจากที่ได้ทำการศึกษาถึงพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ของลูกค้า พบว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากผู้กู้มาใช้บริการสินเชื่อ เพื่อทำธุรกิจ/ขยายธุรกิจมากที่สุด เนื่องจากการลงทุนทำธุรกิจประเภทต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีทุนสำรองในการบริหารธุรกิจ เพราะถ้าหากใช้ทุนของตนเองมากเกินไปผู้ลงทุนในธุรกิจนั้นๆ อาจตกอยู่ในภาวะความเสี่ยงหรือการแบกรับความเสี่ยงแต่เพียงผู้เดียว ดังนั้นการขอกู้สินเชื่อจึงเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่ต้องการขยายธุรกิจหรือลงทุนในธุรกิจของตนเอง ด้านความถี่ในการมาใช้บริการส่วนมากประชาชนเข้ามาใช้บริการธนาคาร 3 ครั้งต่อเดือน เนื่องจากหากไม่มีสิ่งจำเป็นในการติดกับธนาคาร เช่น การเบิกถอนหรือฝากเงิน ส่วนมากประชาชนจะใช้บริการตู้ฝาก/ถอน ของธนาคารที่มีไว้ให้บริการเพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินได้ง่าย ส่วนการใช้บริการครั้งแรกที่ธนาคารไทยพาณิชย์นั้น ส่วนมากประชาชนรู้จักด้วยตนเองมากที่สุด เนื่องจากธนาคารได้มีการโฆษณาผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การเปิดให้บริการของธนาคารอย่างทั่วถึง ในด้านการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างใช้บริการการขอสินเชื่อจากธนาคารทั้งหมด เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนที่มาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์จากธนาคารเท่านั้น สำหรับช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเลือกมาใช้บริการส่วนมากได้เลือกมาใช้บริการในช่วงเวลา 12.00 – 14.00 น. มากที่สุด เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงที่ลูกค้าของธนาคารมาใช้บริการค่อนข้างน้อย และหากลูกค้ามาติดต่อสินเชื่อพนักงานของธนาคารก็จะสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า และวันที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการธนาคารส่วนมากมาใช้บริการธนาคารในวันพุธมากที่สุด อาจเป็นเพราะวันพุธเป็นช่วงกลางสัปดาห์ ลูกค้าจึงเลือกมาใช้บริการมากที่สุด และจากที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก่งคร้อ (ชัยภูมิ) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ที่อยู่ในระดับมากนั้นประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ด้านราคา (Price), ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion), ด้านการใช้พนักงานขาย (Personal), ด้านข่าวสาร (Public Relation), ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการใช้พลัง (Power) จากการศึกษาจึงสรุปได้ว่าด้านต่างๆ ดังกล่าวนั้น มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ส่วนด้านที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น มีเพียงด้านเดียวคือ ด้านการจัดจำหน่าย (Place) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้สินเชื่อเอนกประสงค์ให้กับธนาคารได้ โดยดูได้จากปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลการตัดสินใจของลูกค้า และจากการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product), ด้านราคา (Price), ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion), ด้านการใช้พนักงานขาย (Personal), ด้านข่าวสาร (Public Relation), ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการใช้พลัง (Power) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ถึงแม้จะอยู่ในระดับมากแต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การให้สินเชื่อนั้นมีประสิทธิภาพ และหรือเป็นการพัฒนาพนักงานซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อของลูกค้า ส่วนด้านการจัดจำหน่าย (Place) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ

สินเชื่อเอนกประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ยังต้องมีการพัฒนาเพื่อให้อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้สินเชื่อเอนกประสงค์ของธนาคาร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

## สรุป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) พบว่า การที่พนักงานเต็มใจให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเภทสินเชื่อและพนักงานมีจรรยาบรรณและซื่อสัตย์ในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากนั้นประกอบด้วย วงเงินกู้สูงสุดที่ธนาคารให้ได้, ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลาย, ประเภทสินเชื่อที่ให้กู้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้กู้การอนุมัติวงเงินกู้มีความเหมาะสม, ส่วนส่วนของวงเงินกู้ต่อหลักค้ำประกันมีความเหมาะสม, อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม, ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อมีความเหมาะสม, ค่าประเมินหลักค้ำประกันมีความเหมาะสม, การนำเสนอสินเชื่อครบถ้วน, สถานที่ตั้งธนาคารมีความเหมาะสม, แยกของที่ระลึกให้กับลูกค้า, จัดอบรม สำหรับลูกค้าธนาคาร, จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้การให้สินเชื่อกับลูกค้า, มีลูกอมไว้สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคาร, การให้บริการที่ดีของพนักงาน, พนักงานเต็มใจให้บริการ และเป็นกันเอง, สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ, ติดป้ายให้คำแนะนำประเภทของสินเชื่อ, มีแผนพับสำหรับการให้ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับสินเชื่อ, การกระจายข่าวสารผ่านฟรีเซ็นเตอร์ทางทีวีสามารถดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้, ความรวดเร็วในการดำเนินการ, ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับธนาคาร, การให้บริการมีความถูกต้อง, ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว, เอกสารประกอบการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก, การไม่บังคับทำประกันคุ้มครองเงินกู้และการไม่บังคับให้ซื้อผลิตภัณฑ์ใดๆ ของธนาคาร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ อัตราค่าปรับชำระหนี้ล่าช้ามีความเหมาะสม, อัตราค่าปรับลดการชำระหนี้ก่อนกำหนดมีความเหมาะสม, ระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้สั้น, สามารถสังเกตเห็นธนาคารได้ชัดเจน, สถานที่ในการบริการติดต่อสินเชื่อมีความเหมาะสม, การสนับสนุนวงเงินอื่นๆ, มีน้ำดื่มสำหรับไว้ให้บริการลูกค้าธนาคาร, จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการลูกค้า, พนักงานมีความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้า, มีการออกบูทนอกสถานที่ในการให้บริการ, ระยะเวลาในการตอบกลับการขอสินเชื่อมีความเหมาะสมและการไม่บังคับทำประกันกับธนาคาร

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ จากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) ครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่สินเชื่อเอนกประสงค์กับธนาคาร และควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างใหม่ๆ ที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ และเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างสนใจและให้ความสำคัญในการมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยทำการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสินเชื่อเอนกประสงค์ ว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อการตัดสินใจของทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูความเหมือนและความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกัน

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคือสาระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ โดยผู้ศึกษาได้รับความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. นิติพล ภูตะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาคือสาระ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาชี้แนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขให้การศึกษานี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา MBA รุ่น 15 ทุกท่าน ตลอดจนพี่ๆ ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาแก้งคร้อ (ชัยภูมิ) ทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

และสุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในความสำเร็จครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กนกพร. (2555). **ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย การตลาด บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] จิราพร. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเคหะธนาคารออมสิน ภาค 1**. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย การตลาด บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [3] จิราภรณ์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจขนาดกลาง สีแยมกะลิวัลย์ (ขอนแก่น) ในเขตจังหวัดขอนแก่น**. การศึกษาคือสาระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [4] สุริพร. (2553). **ทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [5] เอกรัฐ. (2553). **ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารพาณิชย์ของคนทำงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. สารนิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.