

## ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลงของธนาคารออมสินสาขาเทিং วรรณ ปราศรัย<sup>1</sup> และ ชีรนุช พุศักดิ์ศรีกิจ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Wan.12345336@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

Theeramuch\_Pus@utcc.ac.th

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลงของธนาคารออมสิน สาขาเทিং จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัญหาการให้บริการของพนักงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเทিং จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว t-test และ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อมีปัญหามากที่สุด ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านหลักประกัน และด้านประเทศมีปัญหา น้อย ด้านเงินทุนและด้านสภาพเศรษฐกิจมีปัญหาน้อยที่สุด ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และราคา ตามลำดับ มีความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด และพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อ (6Cs) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน , ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ , สถาบันการเงิน

### ABSTRACT

The study of the problem of using for The People Bank Loan Project of Government Savings Bank, Thoeng Branch, Chiang Rai Province. The objective is to study the problems that affect the use of the Government Savings Bank, the marketing mix factors and the problem of service provision of loan employees of the project of the Government Savings Bank, Thoeng Branch, Chiang Rai Province. The samples of 200 were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. One-way analysis of variance, t-test and multi regression. The study found that the qualification for a loan was at the moderate level. The solvency the collateral and country had problems at the low level. The capital and the economy is at a moderate level most. problems in the use of services The marketing mix factors that affect the issue using the service. Marketing mix factors affect the problem of using credit services such as products, distribution channels, marketing promotion, employees, physical characteristics, processes and prices, respectively, are intended to use The People Bank Loan of customers Government Savings Bank. The study found that the samples group had the intention to use the loan service for The People Bank Loan of customers

Government Savings Bank at the highest level and found that gender, age, education level, occupation, income had a different problem on the use of public bank loan project Marketing mix factors And the problem of credit analysis (6Cs) has an influence on the intention to use the loan service with statistical significance at .05 level

**Keywords:** People Bank Loan Project, The problems using credit services, Financial institution

## 1. บทนำ

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานหนึ่งภายใต้การควบคุมของกระทรวง การคลังถือกำเนิดตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้า เจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 โดยมีวิสัยทัศน์ (vision) เป็นผู้นำในการส่งเสริมการออมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเสริมสร้างความสุขและอนาคตที่มั่นคงของประชาชน และพันธกิจ (Mission) ส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน

สินเชื่อธนาคารประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคล ภายใต้สินเชื่อนโยบายรัฐเปิดให้บริการตั้งแต่ ปี พ.ศ.2544 แนวทางการดำเนินสินเชื่อ เป็นแนวทางที่ดำเนินการไปพร้อม ๆ กับการสร้างวินัยทางการเงิน ส่งเสริมให้ประชาชนรักการออมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ธนาคารออมสินสาขาเชิง จังหวัดเชียงราย เป็นสาขาหนึ่งที่ให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ในอดีตเคยได้รับรางวัลดีเด่นระดับภาค 3 ปีซ้อน (2545,2547,2549) แต่ในปี 2561 ผลงานด้านอนุมัติสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนต่ำกว่าเป้าหมาย ส่งผลให้ระดับคะแนนการดำเนินงานสาขาได้ลำดับที่ 52 จากทั้งหมด 57 สาขา ส่งผลกระทบต่อภาพรวมผลการดำเนินงาน ระดับเขต ระดับภาค ระดับธนาคาร ซึ่งรับนโยบายจากรัฐบาลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศ ระดับฐานรากให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนที่ลดลงของธนาคารออมสินสาขาเชิง โดยศึกษาจาก 3 ตัวแปรหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนที่ลดลง คือปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนและปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาการใช้บริการที่ลดลง และสร้างความประทับใจความพึงพอใจ โดยมีวัตถุประสงค์ มุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการหันมาสนใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลการดำเนินงานของสาขามรรลุตามตัวชี้วัด KPI ของธนาคาร และช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยได้เข้าถึงแหล่งเงินทุน กระตุ้นเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล

## 2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### นโยบาย 6Cs เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อตามแนวทาง นโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย

หลักในการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ อันประกอบด้วย (กฤษฎา สังขมณี, 2549)

1. คุณสมบัติผู้ขอสินเชื่อ (Character) ผู้ขอสินเชื่อมีลักษณะนิสัย ความประพฤติ หรืออาชีพการงานที่มีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด

2. ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) มีรายได้ในการประกอบอาชีพ หรือการทำธุรกิจเพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ตามที่ตกลงไว้ด้วยกัน

3. เงินทุน (Capital) ผู้ขอสินเชื่อมีมูลค่าทรัพย์สินมากกว่าหนี้สินในปัจจุบันจำนวนเกินครึ่งของเงินที่ใช้ในวัตถุประสงค์นั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้กู้มีความเสี่ยงต่ำนั่นเอง

4. หลักประกัน (Collateral) ถ้าไม่มีหลักประกันค้ำมูลหนี้ โดยเฉพาะที่ดิน (อสังหาริมทรัพย์) ก็ไม่มีโอกาสได้รับสินเชื่อ

5. สภาพทางเศรษฐกิจ (Condition) ผู้ให้สินเชื่อต้องมีความรู้ถึงภาวะแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่บวกและลบต่อผู้ขอสินเชื่อ เช่น กฎหมาย การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี อัตราภาษี อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ต้นทุนแรงงานและค่าขนส่ง เป็นต้น

6. ประเทศที่ติดต่อด้วย (Country) ความเสี่ยงจากกฎระเบียบการค้าโลก อัตราแลกเปลี่ยนสกุลเงิน การกีดกันทางการค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายรับ และมีปัญหาไม่สามารถชำระหนี้สินได้

#### แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Zeithaml and Bitner (2000) ได้เสนอแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ดังนี้ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ มี 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Products) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)

2. ด้านราคา (Price) ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคาของบริการ ดังนั้น การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) จะต้องพิจารณาทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริม (Promotions) เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ และเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. บุคคล (People) ช่วยสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน

6. กระบวนการ (Process) การนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เช่น การตัดสินใจในเรื่องนโยบายที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและบุคลากรขององค์กร

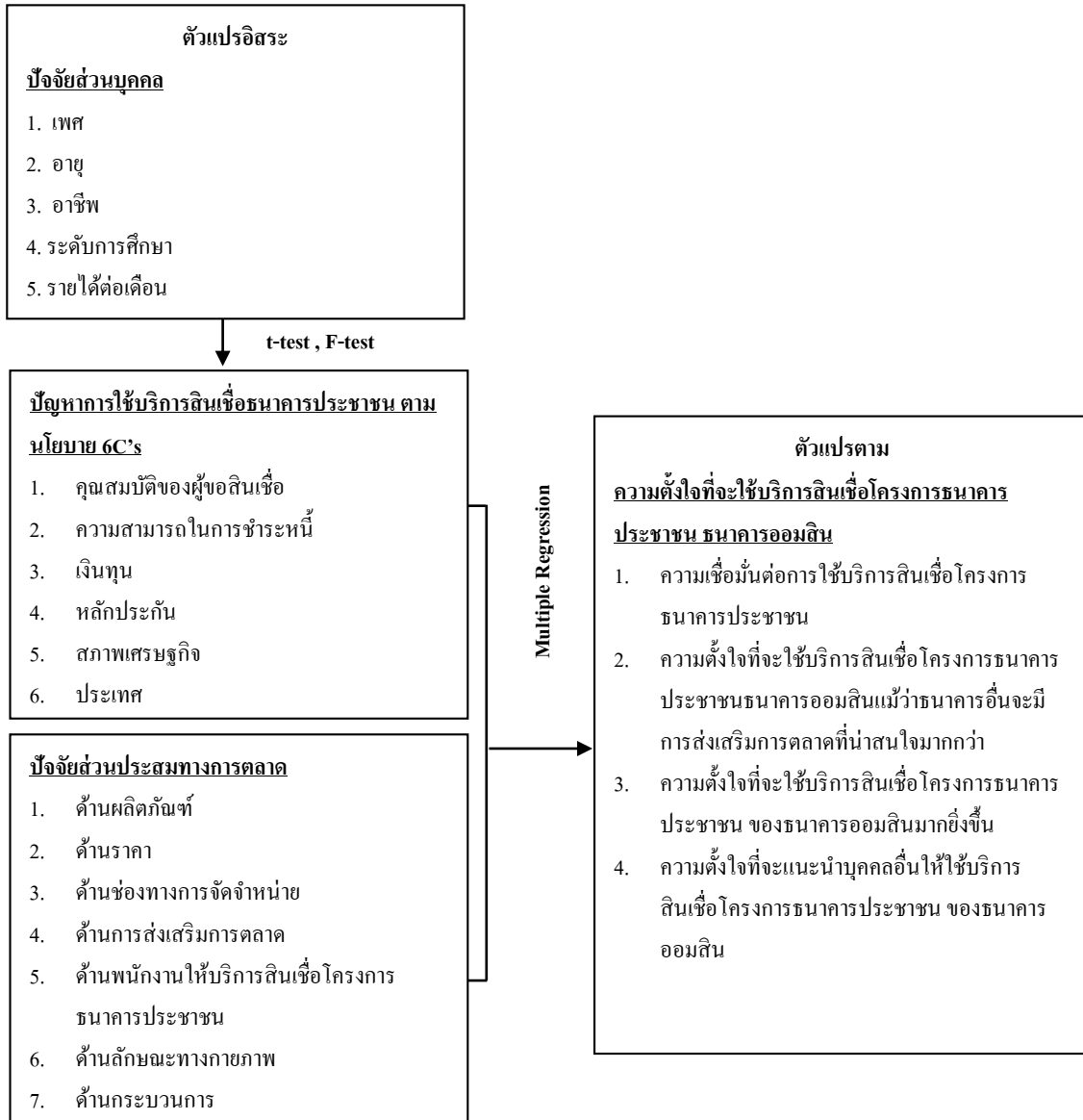
7. หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และองค์ประกอบที่จับต้องได้ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภากร แก้วขจร (2552) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจด้านพนักงานที่รับผิดชอบมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจมาก การศึกษาของ พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ด้านการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายรัฐบาล และด้านภาวะเศรษฐกิจ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่ออยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเงื่อนไขในการใช้สินเชื่อ ลักษณะทางกายภาพ การตลาด การ

ให้บริการของพนักงาน การศึกษาของ เฉลิมพล นาเมืองรักษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการและความ  
ภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของธนาคาร  
อาคารสงเคราะห์ภาพรวมอยู่ในระดับดี รองลงมา ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านมารยาทการให้บริการ  
และด้านความถูกต้อง 2) ความภักดีของลูกค้าต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า จะกลับมาใช้บริการอีกแน่นอน ร้อย  
ละ 52.0 สิ่งที่ทำให้มาใช้บริการเป็นอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 31.8 และ 3) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวก  
กับความภักดีของลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การศึกษาของ ชีรวัฒน์ พสุ  
ศิริโรจน์ (2558) ได้ศึกษาการประเมินความสำเร็จ โครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน กลุ่มผู้ให้  
ข้อมูลหลักจะเป็นผู้จัดการ เจ้าหน้าที่และลูกค้าที่ได้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์  
เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า ทีมงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการที่รับผิดชอบ  
ทีมงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกับ ธนาคาร มีการจัดตารางการฝึกอบรมเป็นประจำอย่างน้อย ไตรมาสละ 1 ครั้ง  
ทีมงานสินเชื่อของธนาคารทุกคนจะมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการ ทีมงาน  
สินเชื่อของธนาคารจะมีการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีแผนโครงการเป็นลายลักษณ์  
อักษรและสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ มีแผนกำกับติดตามโครงการตรงตามแผนการ  
ดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร การศึกษาของ พรรณทิวา คำศรี (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ไม่  
ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนสาขาคลองท่อม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภายในตัว  
ลูกหนี้ เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านอาชีพ และปัจจัยประสบการณ์ใน  
การทำงานของลูกค้าหนี้

กรอบแนวคิด



**3. วิธีการศึกษา**

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มที่ 1 คือผู้ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิงจังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน และกลุ่มที่ 2 คือ พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ซึ่งธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย จำนวน 2 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการประชาชนของธนาคารออมสิน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix : 7Ps) และความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการประชาชนของธนาคารออมสิน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลจากรายงานทางการเงินของธนาคารออมสิน เช่น เงินให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนและเงินให้สินเชื่อรวมทั้งประเทศของธนาคารออมสินปี 2559 – 2561 ข้อมูลจากหนังสือคำสั่งของธนาคารออมสินเรื่องหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีปฏิบัติกรให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ข้อมูลที่ได้จากเอกสารงานวิจัย และข้อมูลที่มีการเผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิงจังหวัด เชียงราย และแบบสัมภาษณ์พนักงานที่ให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิงจังหวัดเชียงราย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการประชาชน ความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาเชิง วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาเชิง จังหวัดเชียงราย และการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดเป็นข้อความสำหรับแปลความหมายดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง เฉยๆ
2 คะแนน	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทิง ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบ ลักษณะเป็นแบบมาตรวัดส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดเป็นข้อความสำหรับแปลความหมายดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง มีปัญหาน้อย
3 คะแนน	หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง มีปัญหามาก
1 คะแนน	หมายถึง มีปัญหามากที่สุด

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาเทิง จังหวัดเชียงราย และการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00	แสดงว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	แสดงว่า เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า เฉยๆ
1.81 – 2.60	แสดงว่า ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	แสดงว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทิง ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบ จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00	แสดงว่า มีปัญหาน้อยที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า มีปัญหาน้อย
2.61 – 3.40	แสดงว่า มีปัญหาปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า มีปัญหามาก
1.00 – 1.80	แสดงว่า มีปัญหามากที่สุด

#### 4. ผลการศึกษา

##### ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 51.50 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 40.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 64.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 39.50 วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ 100,000 บาท ร้อยละ 60.50 ผ่อนชำระ 2,001-2,500 บาท ร้อยละ 49.00 ส่วนใหญ่ไม่มียอดค้างชำระ ร้อยละ 51.10 เคยผิดนัดชำระหนี้ ร้อยละ 78.00 สาเหตุที่ทำให้ค้างชำระหนี้คือ กิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง ร้อยละ 83.97 ภาวะทางเศรษฐกิจส่งผลให้ค้างชำระหนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.18 และจะใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนในอนาคต 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเชิง

ภาพรวมมีปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านที่มีปัญหาในระดับมาก คือ ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ค่าเฉลี่ย 2.39 ประเด็นที่มีระดับปัญหาสูงสุดคือ กิจการที่ดำเนินงานอยู่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อยครั้ง ทำให้ธนาคารไม่พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ค่าเฉลี่ย 1.88 ด้านที่มีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ค่าเฉลี่ย 3.58 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือการขอหนังสือรับรองจากหน่วยงานพร้อม Statement บัญชีเงินเดือนอย่างน้อย 6 ย้อนหลังเป็นเรื่องที่ยุ่งยากเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.18 ด้านหลักประกัน ค่าเฉลี่ย 3.72 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ ธนาคารกำหนดค่าประกันต้องมีรายได้ประจำ 9,000 บาท ไม่ถึง 15,000 บาท และต้องใช้ 2 คน เงินเดือน 15,000 บาท ได้คนเดียว ซึ่งเป็นข้อจำกัดของผู้เพราะหาบุคคลค้ำประกันร่วมไม่ได้ ค่าเฉลี่ย 3.44 และด้านประเทศ ค่าเฉลี่ย 3.56 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลต่อระดับรายได้และต้นทุนการทำธุรกิจของลูกค้าบางกลุ่มทำให้ธนาคารต้องลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และด้านที่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเงินทุน ค่าเฉลี่ย 4.36 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ ธนาคารพิจารณาวงเงิน 2 สัญญาในคราวเดียวกัน เช่น อนุมัติสินเชื่ออาคารประชาชน 100,000 แสน และอนุมัติสินเชื่อฉุกเฉิน อีก 50,000 บาท ทำให้ลูกค้ามีการผ่อนชำระหนี้ 2 สัญญา วงเงินผ่อนชำระก็สูงตาม ค่าเฉลี่ย 4.06 และด้านสภาพเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ย 4.60 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดคือ การกำหนดเงื่อนไขในการจับกลุ่มของธนาคารผู้กู้ทุกคนจะต้องมีประวัติการชำระหนี้ดีอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป และต้องไม่มีผู้ใดค้างชำระหนี้ จึงจะอนุมัติสินเชื่อใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.51

## ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเชิง

ภาพรวมมีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของลูกค้าธนาคารออมสิน ระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.72 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ สินเชื่อธนาคารประชาชนสามารถนำไปเป็นทุนหมุนเวียน ค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค หรือใช้ชำระหนี้สินในระบบและนอกระบบ ค่าเฉลี่ย 4.95 ช่องทางการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ย 4.42 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารออมสิน สาขาเชิง สามารถเข้าถึงได้สะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57 การส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ย 4.29 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ ธนาคารมีการจัดโปรโมชั่น เช่น ลูกค้ารายเดิมชำระดีต่อเนื่องมีการคืนดอกเบี้ยให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.68 ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.58 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการ ขณะให้บริการและหลังบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ย 4.08 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยไว้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.03 และกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธนาคารประชาชนมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส ค่าเฉลี่ย 4.21 และด้านราคา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ค่าเฉลี่ย 2.38 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยยึดหยุ่นตามหลักประกันที่ผู้กู้นำมาค้ำประกัน ค่าเฉลี่ย 3.23



#### ส่วนที่ 4 ความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน

ภาพรวมความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยประเด็น ความเชื่อมั่นต่อใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และจะแนะนำให้บุคคลอื่นใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังสรุปไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน	ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาทดสอบ				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ	.005*	.000**	.000**	.000**	.036*
ด้านความสามารถในการชำระหนี้	.198	.000**	.000**	.000**	.299
ด้านเงินทุน	.956	.005*	.000**	.000**	.705
ด้านหลักประกัน	.397	.004*	.000**	.000**	.021*
ด้านสภาพเศรษฐกิจ	.200	.006*	.000**	.001*	.086
นโยบายระดับประเทศ	.439	.003*	.080	.001*	.019*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านพนักงานบริการสินเชื่อ และปัจจัยด้านกระบวนการ

สมมติฐานที่ 3 ปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อ หรือนโยบาย 6Cs มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อ หรือนโยบาย 6Cs ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ด้านเงินทุน และด้านประเทศ

ผลจากการสัมภาษณ์พนักงาน วิเคราะห์สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิงจังหวัดเชียงราย จำนวน 2 คน พบว่า มีปัญหาในการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน โดยเมื่อวิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์สินเชื่อหรือนโยบาย 6C สรุปประเด็นปัญหา ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ด้านเงินทุน และด้านประเทศ ดังนี้

### นโยบาย 6C

#### 1. คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character)

ต้องเป็นผู้รักการออม มีการออมเงินบัญชีกับธนาคารออมสินสาขา อย่างน้อย 3 เดือน เป็นผู้ประกอบกิจการ อย่างน้อย 6 เดือนถึง 1 ปี ในถิ่นฐานภูมิลำเนาเขตพื้นที่บริการของธนาคารออมสินสาขา มีสถานที่ประกอบกิจการที่แน่นอน ไม่เป็นลักษณะกิจการเร่ร่อน ไม่ประกอบกิจการที่ขัดต่อศีลธรรม เช่น โรงแรมม่านรูดค้าขายยาเสพติด และต้องยินยอมให้ธนาคารตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโรแล้วต้องมีประวัติการชำระหนี้ปกติ หรือมีหนี้สินไม่มากเกินไปความสามารถ

#### ปัญหาที่พบ

ลูกค้าไม่มีเวลาในการเดินบัญชีกับธนาคาร เนื่องจากติดเงื่อนไขเช่น สถานที่ประกอบกิจการไกลจากธนาคาร พนักงานธนาคารไม่ออกไปเก็บตลาดอย่างสม่ำเสมอตามนโยบาย 1 สาขา 5 ตลาด ประกอบกิจการมาอย่างน้อย 6 เดือน ถึง 1 ปี ถึงแม้ลูกค้าจะยืนยันว่าประกอบกิจการมาแล้วกว่า 1 ปี แต่พนักงานธนาคาร พิจารณาจากหลักฐานการเดินบัญชี ลูกค้าที่มีภูมิลำเนาต่างที่ มาขอสินเชื่อกับธนาคาร ฯ ธนาคารถือว่าเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงสูงถึงแม้จะย้ายมาประกอบกิจการนานแล้ว หากพิจารณาให้กู้อีกก็จะขอหลักประกันที่มั่นคงเท่านั้น และลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้า ชกส. แล้วส่วนใหญ่เข้าโครงการพักชำระหนี้กับ ชกส.ทั้งหมดซึ่งเป็นรายได้จากการประกอบอาชีพเกษตรกรรมรายปี แล้วธนาคารออมสิน ได้นำภาระหนี้ตรงนี้มาเป็นส่วนในการพิจารณาสินเชื่อด้วย

#### 2. เงินทุน (Capital)

วงเงินให้กู้อัตราไม่เกิน 200,000 บาททั้งนี้ธนาคารฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาสินเชื่อตามคุณสมบัติของแต่ละคน วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนประกอบกิจการ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค และ เพื่อชำระหนี้สินในระบบและนอกระบบ

#### ปัญหาที่พบ

ธนาคารพิจารณาวงเงินสินเชื่อไม่ได้ตามวงเงินที่ขอซึ่งทำให้ผู้กู้มีภาระหนี้หลายทาง เช่น ขอกู้อีก 1 แสนบาท เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน 50,000 บาทและชำระหนี้นอกระบบ 50,000 บาท แต่ธนาคารพิจารณาอนุมัติแค่ 50,000 บาท ทำให้ต้องผ่อนชำระหนี้นอกระบบอีก หรือชำระหนี้นอกระบบแต่ไม่มีเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งก็เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระตามมา ทำให้ขาดคุณสมบัติในการกู้ครั้งต่อไป ธนาคารพิจารณาวงเงิน 2 สัญญาในคราวเดียวกัน เช่น ลูกค้าขออนุมัติสินเชื่อธนาคารประชาชน ธนาคาร ฯ แยกสัญญาเป็น 2 สัญญาเพื่อเป้าหมายสินเชื่อตัวอื่นด้วย เช่น อนุมัติสินเชื่อธนาคารประชาชน 1 แสน อนุมัติสินเชื่อฉุกเฉิน อีก 50,000 บาท ทำให้ลูกค้ามีภาระผ่อนชำระหนี้ 2 สัญญา วงเงินผ่อนชำระก็สูงตาม การทำประกันเพื่อประกันวงเงินสินเชื่อ ถือเป็นเรื่องปกติของทุกธนาคาร ฯ แต่บางกรณี พนักงาน ก็ได้เสนอขายผลิตภัณฑ์ฟ่วงกับการพิจารณาสินเชื่อไปด้วย เช่น บัตรเครดิต บัตร ATM แบบประกันอุบัติเหตุ บัตรกดเงินสด ประกันภัยรถยนต์

### 3.ประเทศ(Country)

รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสินเชื่อนโยบายรัฐเพื่อต้องการกระตุ้นเศรษฐกิจ และให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่าย จึงเกิดนโยบายให้ธนาคารออมสินพิจารณาอนุมัติสินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน โดยรัฐบาลรับประกันปัญหาหนี้เสีย NPL ให้ทั้งหมด

### ปัญหาที่พบ

ลูกค้ารายย่อยบางรายหันมากู้สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉินแล้วขอปิดบัญชีสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉิน ถือเป็นสินเชื่อนโยบายรัฐที่ธนาคารฯ จะต้องปฏิบัติตามเป้าหมายที่รัฐบาลได้ตั้งไว้ เช่น อย่างน้อย 600,000 บัญชี ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ธนาคารออมสินสาขา มีความจำเป็นที่ต้องผลัดให้ลูกค้ากู้สินเชื่อรายย่อยเพื่อใช้จ่ายฉุกเฉินแทนสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนหากใครกู้ไม่เกิน 50,000 บาท

## 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท วงเงินที่ได้รับการอนุมัติคือ 100,000 บาท จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ 2,001-2,500 บาท ส่วนใหญ่ไม่มียอดค้างชำระ เคยผิดนัดชำระหนี้ เนื่องจากกิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง ภาวะทางเศรษฐกิจส่งผลให้ค้างชำระหนี้มากที่สุด และจะใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนในอนาคต ผลการศึกษาปัญหาการใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน พบว่า ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านหลักประกัน และด้านประเทศ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ด้านเงินทุน และด้านสภาพเศรษฐกิจ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลงของธนาคารออมสินสาขาเชิง มีดังนี้ ปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อ หรือนโยบาย 6Cs ได้แก่ นโยบายด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ นโยบายด้านเงินทุน และนโยบายด้านประเทศ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาเชิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเฉพาะนโยบายด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งประเด็นที่ลูกค้าธนาคารออมสินเห็นว่ามีปัญหา มาก ได้แก่ การเดินบัญชีกับธนาคาร เนื่องจากสถานประกอบการอยู่ห่างไกลจากสำนักงานธนาคารออมสิน สาขาเชิง ทำให้ผู้แบบตอบสอบถามไม่สามารถเดินทางไปปรับยอดในสมุดบัญชีเงินฝาก และประเด็นที่เป็นปัญหามากสำหรับลูกค้าธนาคารออมสินคือ ลักษณะการดำเนินกิจการที่ลูกค้าธนาคารออมสิน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการเดินทางและเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อยครั้ง จึงมีที่อยู่ไม่เป็นหลักแหล่ง ทำให้พลาดโอกาสในการขอสินเชื่อเนื่องจากธนาคารไม่พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวซึ่งมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาต่อการยื่นขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินมาก

นอกจากนี้ยังพบว่า เคยผิดนัดชำระหนี้ ร้อยละ 78.00 สาเหตุที่ทำให้ค้างชำระหนี้คือ กิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง ภาวะทางเศรษฐกิจส่งผลให้ค้างชำระหนี้มากที่สุด สาเหตุเหล่านี้จึงอาจเป็นปัญหาที่ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสาขาเชิง ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการเพิ่มยอดสินเชื่อ 120% หรือ 641 บัญชี ซึ่งในปี พ.ศ. 2561 ทำได้ทั้งสิ้น

500 ราย คิดเป็น 78% และทำผลงานได้อันดับที่ 52 จากจำนวนสาขาทั้งหมด 57 สาขา ในภาพรวมสาขาเชิงจึงมีอัตราการเติบโต และอัตราความก้าวหน้าหยุดอยู่กับที่และมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อย ๆ

#### อภิปรายผล

**วัตถุประสงค์ 1** เพื่อศึกษาปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลง ธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ลดลง ธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย คือ ปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) ซึ่งประเด็นที่ลูกค้าธนาคารออมสินเห็นว่ามียุทธศาสตร์ ได้แก่ การเดินบัญชีกับธนาคาร เนื่องจากสถานประกอบการอยู่ห่างไกลจากสำนักงานธนาคารออมสิน สาขาเชิง ทำให้ผู้แบบทดสอบถามไม่สามารถเดินทางไปปรับยอดในสมุดบัญชีเงินฝาก และประเด็นที่เป็นปัญหาสำหรับลูกค้าธนาคารออมสินคือ ลักษณะการดำเนินกิจการที่ลูกค้าธนาคารออมสิน ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการเดินทางและเปลี่ยนแปลงที่อยู่บ่อยครั้ง จึงมีที่อยู่ไม่เป็นหลักแหล่ง ทำให้ธนาคารไม่พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท และกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัวซึ่งมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาต่อการยื่นขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินมาก จึงอาจเป็นปัญหาที่ส่งผลให้การใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนลดลง การศึกษานี้ยังพบว่า ปัญหาการวิเคราะห์สินเชื่อ ได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินทุน ด้านหลักประกัน ด้านสภาพเศรษฐกิจ และด้านประเทศ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเชิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความสามารถในการชำระหนี้ ด้านเงินทุน ด้านหลักประกัน และด้านสภาพเศรษฐกิจมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน หมายความว่า ถ้าธนาคารออมสินสาขาเชิงลดหย่อนเงิน ไซตามน โยบาย 6C ดังกล่าว จะส่งผลให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนเพิ่มมากขึ้น

**วัตถุประสงค์ 2** เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเชิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ลูกค้าของธนาคารออมสินเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด โดยเห็นด้วยอย่างยิ่งกับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่สามารถนำไปเป็นทุนหมุนเวียน ค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภค หรือใช้ชำระหนี้สินในระบบและนอกระบบได้ เป็นสินเชื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยได้เข้าถึงแหล่งเงินทุน แสดงให้เห็นว่า สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเป็นสินเชื่อที่สามารถแบ่งเบาภาระให้กับประชาชนและตอบสนองความต้องการของผู้กู้ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนถือปัจจัยสำคัญอันดับรองลงมา โดยเฉพาะที่ตั้งของสาขาธนาคารออมสินอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสามารถจะเข้าถึงเพื่อขอใช้บริการสินเชื่อได้สะดวก หรือมีบริการออนไลน์ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ นอกจากนี้ การส่งเสริมการตลาด เช่น การจัดโปรโมชั่นให้ลูกค้ารายเดิมที่ประวัติการชำระดีต่อเนื่อง โดยการคืนดอกเบี้ยให้ลูกค้า หรือประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่าง ๆ สม่่าเสมอ จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้เกิดการบริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมากยิ่งขึ้น และพบว่า ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย/การให้บริการสินเชื่อ การส่งเสริมการตลาด พนักงานให้บริการสินเชื่อ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเชิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้

เห็นว่า การกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมจะสามารถทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาว่า ลักษณะทางกายภาพ การตลาด การให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

**วัตถุประสงค์ 3** เพื่อศึกษาปัญหาด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน สาขาเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ด้านพนักงานให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนผลต่อปัญหาการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตนต่อลูกค้า ต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน ร้อยละ 52.4 และมีอิทธิพลทางบวก แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานบริการสินเชื่อให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่จะยิ่งเพิ่มความตั้งใจที่จะใช้บริการสินเชื่อมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมพล นาเมืองรักษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการ ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ มารยาทการให้บริการและความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความภักดีของลูกค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาปทุมธานี และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ อากาศ แก้วขจร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการพนักงานที่รับผิดชอบมากที่สุด

### **แนวทางเลือกการแก้ไขปัญหา**

แนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนที่ลดลงของธนาคารออมสินสาขาเทิง 3 แนวทาง ซึ่งทั้ง 3 แนวทางมีข้อดีและข้อเสียดังต่อไปนี้

#### **แนวทางที่ 1 กลยุทธ์สร้างความจงรักภักดีของลูกค้า (Loyalty Customer)**

##### **ข้อดีคือ**

ธนาคารออมสิน สาขาเทิง สามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าได้ทันที เพื่อสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่สนใจจะใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอนาคต ซึ่งมีถึงร้อยละ 77.50

##### **ข้อเสีย**

ธนาคารออมสิน สาขาเทิง ต้องสรรหาบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง ซึ่งในการสรรหาบุคลากรเพิ่มเป็นข้อจำกัดของสาขาเทิง หากกระบวนการสรรหาจากสำนักใหญ่จะทำให้การดำเนินงานล่าช้า นอกจากนี้ยังข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ การสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าสำหรับลูกค้าใหม่อาจต้องใช้เวลาพอสมควรในการประเมินผล

## แนวทางที่ 2 การบริหารฐานข้อมูล (Database Administration)

### ข้อดีคือ

ธนาคารออมสิน สาขาเทิง สามารถดำเนินการด้านการปรับปรุงข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้ทันที ซึ่งพนักงานวิเคราะห์มีข้อมูลของลูกค้าอยู่แล้ว เป็นการนำข้อมูลที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มเติม

### ข้อเสีย

ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารฐานข้อมูลต้องมีความเชี่ยวชาญในหลายด้านๆ เช่น ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการฐานข้อมูล ด้านการตลาดสามารถเลือกกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า หากผู้วิเคราะห์ข้อมูลขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญอาจทำให้ผลการวิเคราะห์เกิดความผิดและส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดกลยุทธ์

## แนวทางที่ 3 กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก

### ข้อดีคือ

เป็นกลยุทธ์ที่สามารถทำให้ธนาคารออมสิน สาขาเทิง บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว เพราะการทำความเข้าใจกับคู่แข่งใน ทุก ๆ ด้านจะทำให้ธนาคารออมสิน สาขาเทิง มีความได้เปรียบทั้งด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่เหนือคู่แข่ง สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง และมีระบบการบริหารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความปลอดภัยมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งธนาคารออมสิน สาขาเทิง สามารถที่จะนำมาเป็นจุดเด่นของธนาคารให้ลูกค้าได้เห็นถึงข้อดีเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ตัวอย่าง เช่น การให้บริการ QR Code ชำระสินค้าและบริการผ่าน Application Mobile Banking Mymo ทุกร้านค้า สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนพร้อมทำประกันอุบัติเหตุให้ฟรีวงเงิน 50,000 บาท ในปีแรก

### ข้อเสีย

1. ต้องมีงบประมาณในการดำเนินงาน ทั้งในด้านนโยบาย บุคลากร และเทคโนโลยี ซึ่งอาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เพราะต้องรออนโยบายจากสำนักงานใหญ่ หรือนโยบายภาครัฐ ซึ่งอาจจะทำให้สูญเสียโอกาสในการดำเนินการ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อปัญหาการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องควรนำปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ามาพิจารณาในการอนุมัติสินเชื่อ เช่น กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาท ซึ่งมีปัญหาด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ทำให้ไม่สามารถขอการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินได้ เป็นต้น

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ดังนั้น กลยุทธ์การตลาดเพิ่มยอดขายสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนจึงควรมีการวางแผนด้านการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าในพื้นที่อำเภอเทิง เช่น กำหนดกลยุทธ์สำหรับลูกค้ารายย่อย ลดอัตราดอกเบี้ยกับลูกค้าที่มี

ประวัติการชำระดี มีพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจทั้งก่อนและหลังการให้บริการ มีบริการรับฝากเงินนอกสถานที่เพื่อการชำระสินเชื่อ เป็นต้น

3. นโยบาย 6C มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาเทิง ดังนั้น ผู้มีหน้าที่พิจารณาสินเชื่อของธนาคารออมสินควรพิจารณาให้เหมาะสมกับลักษณะการประกอบอาชีพของลูกค้า พิจารณาความสามารถในการผ่อนชำระ ควรใช้เงื่อนไขอื่นประกอบการอนุมัติสินเชื่อ เช่น บัญชีเงินฝาก รายได้ และผลประกอบการ เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับธนาคารออมสิน เพื่อกำหนดกลยุทธ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สามารถให้บริการสินเชื่อได้ตามความต้องการของลูกค้า

2. ควรศึกษาความสามารถในการทำกำไรจากการปล่อยสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน

#### เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สังขมณี. (2549). การจัดการสินเชื่อ = **Credit Management**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เฉลิมพล นาเมืองรักษ์. (2557). “คุณภาพในการให้บริการและความภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาปทุมธานี.” วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2557.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุษยา. (2557). การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นรกฤติ วันดีแม่. (2555). การสื่อสารการตลาด = **Marketing Communications**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภวรรณ คณานุกรณ์. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีวีแอลการพิมพ์.
- พรทิพย์ สุวรรณพุ่ม. (2555) “ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรณีศึกษา ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.” การศึกษาอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อาภรณ์ สิทธิชัย. (2558). “การวัดความภักดีของลูกค้าสำหรับธุรกิจโรงแรม.” วารสารนักบริหาร ปีที่ 35 ฉบับที่ 1 เลขหน้า : 64-74 ปีพ.ศ. : 2558.
- อาภากร แก้วจรงค์. (2552) “ทัศนคติของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาลำปาง.” การศึกษาอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- De Fleur, Melvin. 1996. “**Theories of Mass Communication**”. New York :Mckay, 1996.
- Philip Kotler. 2012. “**Marketing Management**.” Pearson Education.,New Jersey: Prentice Hall.

- 
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1994. “**Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research.**” *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. “**SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.**” *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.