

พฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

Government Officers' Behavior and Satisfaction in Using Krung Thai Thanawat  
Loans of Krung Thai Bank in Mueang District, Phayao Province

ภาณุมาศ วุฒิวณิชย์<sup>1</sup> และ รสริน โอสธานันต์กุล<sup>2</sup>  
Panumat Vudhivanich<sup>1</sup> and Rossarin Osathanunkul<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 350 คน การศึกษาใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แปลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และนำมาเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ การวัดระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ จะอาศัยหลักเกณฑ์วิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) นอกจากนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติ และพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี ไค-สแควร์ (Chi-square Test)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 44 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่สังกัดกรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนสมาชิกครอบครัวโดยเฉลี่ย จำนวน 4 คน มีอายุงานโดยเฉลี่ย 18 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ย 29,789 บาทต่อเดือนและมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยเดือนละ 19,298 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล และกลุ่มตัวอย่างมีเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน 3,945 บาทกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมากกว่า 250,000 บาท ยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 1 ครั้ง โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างใช้ระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 5 วัน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะใช้วงเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏครั้งนี้ 11 ปี และจะชำระสินเชื่อคืนให้กับธนาคารในรูปแบบหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ MRR+3.5% และไม่มีบุคคลค้ำประกัน มีค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏโดยเฉลี่ย 1,281 บาทต่อครั้ง มีประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์จำนวน 110 คน และชำระค่าเบี้ยโดยเฉลี่ยปีละ 7,486 บาท

แหล่งข้อมูลข่าวสารสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมาจากพนักงานธนาคาร และทราบว่าธนาคารกรุงไทย มีสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูจากพนักงานธนาคารมากที่สุดเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูที่ได้รับอนุมัติกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู จากการทดสอบค่าไค-สแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าจำนวนครั้งในการยื่นขอสินเชื่อ ระยะเวลาในการขอสินเชื่อครั้งนี้ อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ และการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผลการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ลำดับ 1 ได้แก่ ระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็น ลำดับ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ ลำดับ 4 ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับ 5 คือปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และลำดับสุดท้ายที่มีระดับความมีอิทธิพลน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนของปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

### Abstract

This study has the objectives to investigate the behavior and satisfaction of government officers in Mueang District of Phayao Province regarding the use of Krungthai Thanawat loans. Information for the study was collected from 350 samples of government officers who got approval for the loans and they were identified by accidental sampling method. Analysis and interpretation were based upon the results of descriptive statistics including frequency and percentage, Likert scale rating of factors determining the choice to use Krungthai Thanawat loan, and chi-square test to understand the relationship between personal factors and the amount of loan approved and loan utilization behavior of the samples under study.

From personal background information, the study found that males were more than females in the total samples. The majority of the samples however can be described as being 44 years old, married, with bachelor's degree education, employed in the Department of Local Administration, having four family members on the average, having been in the present employment for 18 years, and earning averagely 29,789 baht monthly income while spending 19,298 baht per month. Most samples have debt burden from personal loans and they put in saving on the average 3,945 baht per month.

The investigation on the behavior of government officers who used Krungthai Thanawat loans revealed that most samples under study received approval for the loan limit more than 250,000 baht from one time application for Krungthai Thanawat loan which took them about five days for application processing and loan approval. The main objective for borrowing is for household consumption. Most samples indicated they planned to use the loan for 11 years on average and would repay the loan through deduction from their Krungthai bank account (through which their payroll is transferred). Their borrowing terms and conditions include the interest rate at MRR + 3.5 % and no requirement for personal guarantor. They spent averagely 1,281 baht expense for each application for Krungthai Thanawat loan. Among all samples, 110 persons also have life insurance policy in the type with saving benefit and each person spent on the average 7,486 baht per year for the insurance premium. In general, the samples under study obtained news and information regarding Krungthai Thanawat loans from the bank personnel and their most common source of information concerning Krungthai Bank's offer of Krungthai Thanawat loans was also the bank personnel.

An analysis was undertaken using chi-square test to find out the relationship between the approved Krungthai Thanawat loan limits and the borrowers' loan use behavior at 0.05 statistically significant level. It was found that the factors that have relationship with the approved loan limits include number of time(s) of application for loans, the present loan's term or the length of time for repayment of this loan, interest rate, expense for loan application, and the purchase of life insurance policy which includes saving feature.

The investigation on the influence of marketing mix factors on the decision of the samples to choose Krungthai Thanawat loans reveals the most influential factor to be interest rate and application fee. The second most influential factor was personnel followed by the factors of process, physical environment,

product, and place in descending order. Meanwhile the least influential factor was found to be market promotion.

On the satisfaction of the samples who used Krungthai Thanawat loan services in Mueang District of Phayao Province, the study found the factors rated as highly satisfactory to include product, place, promotion, personnel, process, and physical environment. Meanwhile the factor of interest rate and loan application fee was rated as moderately satisfactory.

### ที่มาและความสำคัญ

การบริโภคของภาคเอกชนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกๆปี จากดัชนีอุปโภคบริโภคของภาคเอกชน ในปี 2558 ภาคเอกชนการบริโภคเพิ่มขึ้นจากปี 2553 ถึง 169.55 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 14.13 (ธนาคารแห่งประเทศไทย : 2559) และมีแนวโน้มที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆปี ประกอบกับ ปัญหาทางด้านการเมือง สังคม ที่ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของไทย ทั้งปัญหาทางด้านเงินเฟ้อ ในปี 2559 ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดกรอบอัตราเงินเฟ้อเป้าหมายอยู่ระหว่างร้อยละ 1.5 ถึง 2.5 ซึ่งสูงกว่าปีที่ผ่านมา ส่งผลทำให้ภาคเอกชน ภาคครัวเรือน ต้องการเงินเพื่อมาลงทุนและใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพิ่มสูงขึ้น สินเชื่อส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อที่เข้ามาเพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องทางการเงินให้กับผู้ที่ต้องการเงินเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดึงดูดการลงทุนของภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในปี 2557 เศรษฐกิจไทยมีการขยายตัวเพียงร้อยละ 0.7 จากปี 2556 เนื่องมาจากปัญหาทางการเมือง ส่งผลให้การบริโภคและการลงทุนภาคเอกชนรวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณของภาครัฐบาล ในขณะที่เดียวกันการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลต่ำกว่าเป้าหมายถึงร้อยละ 8.8 ในช่วงของครึ่งปีแรกเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวต่ำกว่าปกติ

ปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อเป็นการขยายส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อทำให้ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลออกมาหลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องและบรรเทาปัญหาทางการเงินให้กับผู้บริโภค ซึ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะใช้ชื่อผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันไป รวมถึงหลักประกัน วงเงินกู้ คุณสมบัติผู้กู้ ระยะเวลาการให้กู้ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการใช้เงิน แต่ธนาคารพาณิชย์ก็มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะสินเชื่อในกลุ่ม SME และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเนื่องจากธนาคารมีความกังวลต่อคุณภาพสินเชื่อ ความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของผู้กู้ เพื่อป้องกันการเกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) ถ้าหากสินเชื่อที่กลายเป็น NPL อยู่ในสัดส่วนที่สูง ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกันสำรองสำหรับสินเชื่อเพิ่มขึ้น ส่งผลให้กำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ลดลงตามไปด้วย

ตารางที่ 1 ปริมาณสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ

หน่วย:ล้านบาท

ปี พ.ศ.	สินเชื่อรวม	อัตราการขยายตัว(ร้อยละ)
2553	6,560,160.00	-
2554	7,565,912.00	+ 15.33
2555	8,622,867.00	+13.97
2556	9,525,950.00	+10.47
2557	9,960,928.00	+0.36
2558	10,468,241.00	+5.09

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทยหมายเหตุ: ปี พ.ศ.2558 ข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤศจิกายน

ตารางที่ 1 จะพบว่าปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวที่เพิ่มขึ้นในทุกๆปี เพื่อเป็นการขยายส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อทำให้ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลออกมาหลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นการเพิ่มสภาพคล่องและบรรเทาปัญหาทางการเงินให้กับผู้บริโภค ซึ่งผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะใช้ชื่อผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันไป รวมถึง หลักประกัน วงเงินกู้ คุณสมบัติผู้กู้ ระยะเวลาการให้กู้ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการใช้งาน แต่ธนาคารพาณิชย์ก็มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อที่เข้มงวดขึ้น โดยเฉพาะสินเชื่อในกลุ่ม SME และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเนื่องจากธนาคารมีความกังวลต่อคุณภาพสินเชื่อ ความน่าเชื่อถือด้านเครดิตของผู้กู้ เพื่อป้องกันการเกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan : NPL) ถ้าหากสินเชื่อที่กลายเป็น NPL อยู่ในสัดส่วนที่สูง ธนาคารพาณิชย์ต้องมีการกันสำรองสำหรับสินเชื่อเพิ่มขึ้น ส่งผลให้กำไรสุทธิของธนาคารพาณิชย์ลดลงตามไปด้วย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งแรกของประเทศไทย จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน จำกัด วันที่ 24 มีนาคม 2537ธนาคารมีวิสัยทัศน์เป็น GROWING TOGETHER กรุงไทย ก้าวไกลไปกับคุณ มุ่งเน้นสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งกับลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และในฐานะธนาคารพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทยมีขนาดใหญ่เป็นลำดับสองและในปี 2558

ธนาคารมีการขยายตลาดโดยการเพิ่มจำนวนสาขาเป็น 1,213 สาขาทั่วประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559: ออนไลน์) ทางด้านการตลาดสินเชื่อภาครัฐ ธนาคารกรุงไทย มีส่วนแบ่งทางการตลาดสินเชื่อเป็นอันดับหนึ่ง ปี 2558 ธนาคารมีเงินให้สินเชื่อจำนวน 2,027,441 ล้านบาท โดยเพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 74,445 ล้านบาท หรือร้อยละ 3.18 (ธนาคารกรุงไทย, 2559: ออนไลน์) นายวรภัค ธีรยวงษ์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้วิสัยทัศน์ว่า ภายในปี 2559 อัตราการเติบโตทุกด้านของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะต้องขึ้นเป็นลำดับหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ ทั้งการเติบโตของด้านสินเชื่อและด้านของกำไรจากผลการดำเนินการ

**ตารางที่ 2** ปริมาณการปล่อยสินเชื่อธรรวัญและปริมาณ NPL ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

หน่วย: ล้านบาท

ปี พ.ศ.	สินเชื่อธรรวัญ	NPL
2554	105.58	0.06
2555	131.87	0.38
2556	170.99	0.32
2557	200.27	0.51
2558	220.34	0.39
2559	224.01	0.46

ที่มา: ฝ่ายติดตามและประเมินผล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา, 2559

จากตารางที่ 2 ปริมาณการปล่อยสินเชื่อกรุงไทยธรรวัญของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยานั้น ประกอบด้วยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 3สาขา ได้แก่ สาขาพะเยา สาขามหาวิทยาลัยพะเยาและสาขาศูนย์ราชการพะเยา ปี 2558 มียอดสินเชื่อธรรวัญรวมทั้งหมด 220.74 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2557 จำนวน 19.94 ล้านบาท โดยสินเชื่อธรรวัญจะเน้นปล่อยสินเชื่อในกลุ่มข้าราชการ สำหรับอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในส่วนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะแยกเป็น เทศบาลเมือง 1 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลตำบล 5 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล 8 แห่ง จากสินเชื่อธรรวัญที่เพิ่มขึ้น หน่วยงานราชการรวมถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นฐานลูกค้าที่สำคัญให้กับ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพะเยา ส่วนของ ยอดหนี้ NPL จะพบว่ามีเปลี่ยนแปลงที่ลดลงในทุกปีเนื่องจากธนาคารมีการเข้มงวดหลักเกณฑ์การปล่อยสินเชื่อมากขึ้น รวมถึง การ

ให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาสามารถทำการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียนซึ่งผู้กู้จะได้รับวงเงินอนุมัติสูงสุดถึง 12 เท่าของอัตราเงินเดือน ซึ่งจะแตกต่างจากสถาบันการเงินอื่นที่ให้วงเงินสูงสุดแค่ 5 เท่าของอัตราเงินเดือน

จากที่กล่าวมามีประเด็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อธนวัฏ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยาเพื่อสร้างโอกาสในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสินเชื่อธนวัฏและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มข้าราชการในการใช้สินเชื่อธนวัฏ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ กลุ่มข้าราชการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มข้าราชการในการใช้สินเชื่อธนวัฏ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

### วิธีการศึกษา

ทำการศึกษาโดยการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการที่ได้รับอนุมัติให้มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขาศูนย์ราชการจังหวัดพะเยา สาขาพะเยาและสาขามหาวิทยาลัยพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของข้าราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) อธิบายลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ( Frequency ) และค่าร้อยละ ( Percentage ) วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของข้าราชการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นการวัดระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ โดยอาศัยหลักเกณฑ์วิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับ ความมีอิทธิพลของแต่ละปัจจัยส่วน ประสม

ทางการตลาดและกำหนดลำดับของคะแนน นอกจากนี้จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติและพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธี ไค-สแควร์ (Chi-square Test) วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญของข้าราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญของข้าราชการในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุโดยเฉลี่ย 44 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสังกัดกรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวนสมาชิกครอบครัวในครอบครัวส่วนใหญ่มีจำนวน 4 คน มีอายุงานโดยเฉลี่ย 18 ปี และมีรายได้โดยเฉลี่ย 29,789 บาทต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เดือนละ 19,298 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุดและมีเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน 3,945 บาท จากการศึกษาทดสอบค่า Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญที่ได้รับอนุมัติกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญกับจำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุงานและค่าใช้จ่ายต่อเดือน ส่วนในด้านของเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญที่ได้รับอนุมัติ กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติที่แตกต่างกัน จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญของข้าราชการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นขอสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ 1 ครั้ง ระยะเวลาในการยื่นเอกสารเพื่อขอสินเชื่อจนถึงวันที่ได้รับการตั้งวงเงิน อยู่ระหว่าง 4-6 วัน มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อกรุงเทพธนวิญเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค คาดว่าจะใช้วงเงินสินเชื่ออยู่ระหว่าง 6-10 ปี กลุ่มตัวอย่างมีการผ่อนชำระคืนแบบหักเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารทั้งหมด ส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่  $MRR+3.5\%$  และไม่มีบุคคลค้าประกัน มีค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อกรุงเทพธนวิญระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท และส่วนใหญ่ไม่มีประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ การได้รับข้อมูลข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจากพนักงานธนาคาร การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินที่ได้รับอนุมัติกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญของข้าราชการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพะเยา พบว่าจำนวนครั้งในการยื่นขอสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ การทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติแต่ในด้านของระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อและแหล่งข้อมูลที่ ทำให้ทราบว่ามิสินเชื่อกรุงเทพธนวิญไม่มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ตารางที่ 3 พฤติกรรมของข้าราชการที่ใช้สินเชื่อกรุงเทพมหานครในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อ กรุงเทพมหานคร	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ						รวม	
	ไม่เกิน 150,000		150,001- 250,000		มากกว่า 250,000			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำนวนครั้งในการยื่นขอสินเชื่อ</b>								
1 ครั้ง	96	27.43	96	27.4	46	13.1	238	68.01
2 ครั้ง	5	1.42	20	3	79	5	104	29.70
3 ครั้ง	1	0.29	1	5.71	6	22.5	8	2.29
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>29.14</b>	<b>117</b>	<b>0.29</b>	<b>131</b>	<b>7</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>
				<b>33.4</b>		<b>1.71</b>		<b>0</b>
				<b>3</b>		<b>37.4</b>		<b>3</b>
<b>ระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อ</b>								
ต่ำกว่า 3 วัน	28	8.00	25	7.14	42	12.0	95	27.14
ระหว่าง 4 – 6 วัน	59	16.8	69	19.7	73	0	201	57.44
มากกว่า 6 วัน	15	6	23	2	16	20.8	54	15.42
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>4.28</b>	<b>117</b>	<b>6.57</b>	<b>131</b>	<b>6</b>	<b>350</b>	<b>100</b>
		<b>29.1</b>		<b>33.4</b>		<b>4.57</b>		
		<b>4</b>		<b>3</b>		<b>37.4</b>		<b>3</b>
<b>วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ</b>								
<b>กรุงเทพมหานคร</b>								
เพื่อใช้ในการอุปโภคและ	70	20.0	71	20.2	90	25.7	231	66.00
บริโภค		0		9		1		
อื่นๆ	32		46		41		119	34.00
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>9.14</b>	<b>117</b>	<b>13.1</b>	<b>131</b>	<b>11.7</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>
		<b>29.1</b>		<b>4</b>		<b>2</b>		<b>0</b>
		<b>4</b>		<b>33.4</b>		<b>37.4</b>		<b>3</b>
				<b>3</b>		<b>3</b>		

ตารางที่ 3 (ต่อ) พฤติกรรมของข้าราชการที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อ กรุงไทยธนวัฏ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ						รวม	
	ไม่เกิน 150,000		150,001- 250,000		มากกว่า 250,000			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการขอสินเชื่อ ครั้งนี้</b>								
ต่ำกว่า 5 ปี	11	3.14	6	1.72	44	12.57	61	17.43
ระหว่าง 6 – 10 ปี	42	12.00	49	14.00	54	15.43	145	41.43
มากกว่า 11 ปี	49	14.00	62	17.71	33	9.43	144	41.14
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>29.14</b>	<b>117</b>	<b>33.43</b>	<b>131</b>	<b>37.43</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>
<b>อัตราดอกเบี้ย</b>								
MRR+5.5%	20	5.71	7	2.00	3	0.86	30	8.57
MRR+3.5% มีบุคคลค้ำ ประกัน	65	18.57	58	16.57	11	3.14	134	38.28
MRR+3.5% ไม่มีบุคคลค้ำ ประกัน	17	4.86	52	14.86	117	33.43	186	53.15
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>29.14</b>	<b>117</b>	<b>33.43</b>	<b>131</b>	<b>37.43</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>
<b>ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ</b>								
ต่ำกว่า 1,000 บาท	102	29.14	24	6.86	-	-	126	36.00
ระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท	-	-	93	26.57	94	29.86	187	53.43
มากกว่า 2,000 บาท	-	-	-	-	37	10.57	37	10.57
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>29.14</b>	<b>117</b>	<b>33.43</b>	<b>131</b>	<b>37.43</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>
<b>ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์</b>								
ไม่มี	70	20.00	97	27.71	73	20.86	240	68.57
มี	32	9.14	20	5.71	58	16.57	110	31.43
<b>รวม</b>	<b>102</b>	<b>29.14</b>	<b>117</b>	<b>33.43</b>	<b>131</b>	<b>37.43</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ) พฤติกรรมของข้าราชการที่ใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อ กรุงเทพธนวิญ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ						รวม	
	ไม่เกิน 150,000		150,001- 250,000		มากกว่า 250,000			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ ใด	2	0.57	2	0.57	1	0.29	5	1.43
เว็บไซต์	15	4.28	18	5.14	11	3.14	44	12.56
เพื่อน/ญาติ	71	20.29	82	23.43	105	30.00	258	73.72
พนักงานธนาคาร	14	4	15	4.29	14	4.00	43	12.29
สื่อประชาสัมพันธ์ตาม สำนักงาน/สาขาของธนาคาร	102	29.14	117	33.43	131	37.43	350	100.00
<b>รวม</b>								
ทราบว่ามีสินเชื่อกรุงเทพ ธนวิญจากแหล่งใด								
ตนเอง	12	3.43	11	3.14	11	3.14	34	9.71
ผู้บังคับบัญชา	1	0.29	5	1.43	7	2.00	13	3.72
ครอบครัว/ญาติ	4	1.14	4	1.14	62	17.72	70	20.00
พนักงานธนาคาร	40	11.43	49	14.00	51	14.57	140	40.00
เพื่อน	45	12.85	48	13.71	-	-	93	26.57
<b>รวม</b>	102	23.14	117	33.43	131	37.43	350	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

ความพึงพอใจของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจ ลำดับแรก คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทาง เช่น ธนาคารมีชื่อเสียงและความมั่นคง ตามด้วย ด้านบุคลากรเช่นด้านการเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานและการได้รับคำแนะนำข้อมูลสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจากพนักงาน ด้านกระบวนการ เช่น ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ด้านการจัดจำหน่าย เช่น จำนวนสาขาของธนาคารมีมาก ด้านผลิตภัณฑ์เช่นความเหมาะสมของระยะเวลาในการผ่อนชำระ ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อโดยผ่านสื่อต่างๆและ ด้านอัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียม เช่น ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ตามลำดับ

ตารางที่ 4 สรุปความพึงพอใจของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ความพึงพอใจของ ข้าราชการที่ใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ							
	ไม่เกิน150,000		150,001 – 250,000		มากกว่า 250,000		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
1.ผลิตภัณฑ์	3.28 (ปานกลาง)	6	3.77 (ปานกลาง)	5	3.92 (ปานกลาง)	3	3.66 (มาก)	5
2.อัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียม	2.67 (ปานกลาง)	7	3.64 (มาก)	6	3.17 (ปานกลาง)	7	3.16 (ปานกลาง)	7
3.การจัดจำหน่าย	3.85 (มาก)	4	3.89 (มาก)	4	3.85 (มาก)	5	3.86 (มาก)	4
4.การส่งเสริมการตลาด	3.59 (มาก)	5	3.70 (มาก)	7	3.49 (ปานกลาง)	6	3.59 (มาก)	6
5.บุคลากร	4.06 (มาก)	3	4.11 (มาก)	2	4.07 (มาก)	5	4.08 (มาก)	2
6.กระบวนการ	4.13 (มาก)	2	4.03 (มาก)	3	3.92 (มาก)	3	4.03 (มาก)	3
7.สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	4.31 (มาก)	1	4.46 (มาก)	1	4.32 (มาก)	1	4.37 (มาก)	1
<b>รวม</b>	<b>3.70</b> (มาก)		<b>3.94</b> (มาก)		<b>3.82</b> (มาก)		<b>3.82</b> (มาก)	

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 350 ราย พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีสถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกครอบครัว จำนวน 4 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดกรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการมากที่สุด โดยมีอายุงานโดยเฉลี่ย 18 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ย 29,789 บาทต่อเดือนและมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เดือนละ 19,298 บาท มีภาระหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างมีเงินออมเฉลี่ยต่อเดือน 3,945 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 1 ครั้ง และเคยยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากที่สุด 3 ครั้ง โดยเฉลี่ยแล้วใช้ระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 5 วัน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะใช้วงเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏครั้งนี้ 11 ปีและจะชำระสินเชื่อคืนให้กับธนาคารโดยให้หักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่ได้รับอัตราดอกเบี้ย

ที่ MRR+3.5% และไม่มีบุคคลค้าประกัน มีค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์โดยเฉลี่ย 1,281 บาทต่อครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แหล่งข้อมูลข่าวสารสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมาจากพนักงานธนาคาร และทราบว่าธนาคารกรุงเทพ มีสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์จากพนักงานธนาคารมากที่สุดเช่นกัน จากการทดสอบค่าไค-สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์ที่ได้รับอนุมัติกับพฤติกรรมการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์ พบว่าจำนวนครั้งในการยื่นขอสินเชื่อ ระยะเวลาในการขอสินเชื่อครั้งนี้ อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อและการทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์มีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ จากการศึกษาระดับความมีอิทธิพลของปัจจัยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความมีอิทธิพลต่อการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์มาเป็นลำดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงตามความต้องการ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ด้านการจัดจำหน่ายได้แก่ จำนวนสาขาของธนาคารกรุงเทพครอบคลุมหลายพื้นที่ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดได้แก่ ธนาคารมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารของผลิตภัณฑ์สินเชื่อแก่ผู้ขอสินเชื่อสม่ำเสมอ ด้านบุคลากรได้แก่ พนักงานมีจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ ด้านกระบวนการได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคารมีชื่อเสียงและความมั่นคง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความมีอิทธิพลของด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นลำดับแรก ตามด้วยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับและลำดับสุดท้ายที่มีระดับความมีอิทธิพลน้อยที่สุดคือด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่วนของ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นจากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะพบว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อย จะมีการยื่นขอกู้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์น้อยกว่าข้าราชการที่มีอายุงานที่มากดังนั้นธนาคารสามารถประชาสัมพันธ์สินเชื่อประเภทนี้ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มของข้าราชการ และ ลูก ก ิจ ำ ง ป ร ะ จ ำ

โดยเฉพาะข้าราชการที่มีอายุน้อยๆ ที่ยังมีรายได้ไม่สูงนัก เนื่องจากสินเชื่อประเภทนี้การชำระคืนนั้นสามารถทำได้โดยหักชำระเฉพาะดอกเบี้ยตามวงเงินที่ใช้ในแต่ละเดือน ถ้าหากไม่มีการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทย ธนวิภูภายในเดือนนั้นก็จะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งสินเชื่อประเภทนี้สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ง่าย เพราะลูกค้าจะสามารถนำเงินไปใช้ในการอุปโภคและบริโภคหรือไว้เพื่อการฉุกเฉินก็ได้ จากการศึกษาพฤติกรรมของข้าราชการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูในเขตอำเภอพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการยื่นขอสินเชื่อนานที่สุดถึง 10 วันพนักงานสินเชื่อควรปรับปรุงการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยค่าธรรมเนียม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด โดยให้ระดับความมีอิทธิพลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นธนาคารจึงควรคำนึงถึงอัตราการผ่อนชำระไม่สูงเกินไปและอัตราค่าธรรมเนียมไม่สูงจนเกินไปและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วย เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ เพื่อสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูเป็นที่รู้จักมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติสูงจะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติน้อยกว่าเนื่องมาจากระดับรายได้และภาระค่าใช้จ่าย ดังนั้นธนาคารจึงควรมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การพิจารณาเพื่อให้เหมาะสมสำหรับรายบุคคล และธนาคารควรให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าธนาคารมีการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงธนาคารควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมทางการตลาด เช่น ทำการตลาดอัตราดอกเบี้ยให้กับลูกค้าที่มีการใช้วงเงินเกินกว่าร้อยละ 50 ของวงเงินกู้

## เอกสารอ้างอิง

- กชกร รพีกาญจน์. (2556).พฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อ  
อุปโภคบริโภคจากธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ  
เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารกรุงไทย.(2559).ฝ่ายติดตามและประเมินผลสำนักงานเขตพะเยา. พะเยา:ธนาคารกรุงไทย  
ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2559). ดัชนีการอุปโภคและบริโภคของภาคเอกชนและองค์ประกอบที่ปรับ  
ฤดูกาล. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา.  
<http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=827&language=tharch.>(  
เมษายน 2559).
- ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2559). สรุปปริมาณการณเศรษฐกิจและเงินฟ้อ. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา  
<https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/MonetPolicyComittee/>

MPR/Pages/default.aspx.(พฤษภาคม 2559).

- วรินทร์ ตระการศิลป์.(2556). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชราวลี ปันแก้ว. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์สำหรับผู้รับ บำนาญของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดลำพูน.** การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและโซ แท็กซ์ จำกัด
- สุมาพร บัวเขย. (2553). **พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัด เชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อภิรดี ไชยเทพ. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อเนกประสงค์ของข้าราชการและ ลูกจ้างประจำ จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำปาง.** การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.