

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช่และไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์โดยการแจกแบบสอบถามซึ่งสุ่มตัวอย่าง โดยเทียบเป็นสัดส่วนจากประชากร มีจำนวนทั้งสิ้น 500 ราย นำเสนอผลการศึกษาเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ และไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(descriptive statistics) ลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ดังนี้

##### 4.1.1 เพศ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านเพศ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ เป็นเพศหญิงจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือเป็นเพศชายจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 48 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 311 คน เพศหญิงจะใช้บริการมากกว่าเพศชาย เป็นเพศหญิงจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 52.09 รองลงมาคือเป็นเพศชายจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.91 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 189 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 51.82 รองลงมาคือเป็นเพศชาย จำนวน

91 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 จากข้อมูลเพศหญิงจะใช้บริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งจะสอดคล้องกับพฤติกรรมของเพศหญิง มักจะมีความละเอียดรอบคอบมากกว่าเพศชาย การเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ซึ่งอาจจะมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายในการอุปโภค บริโภค หรืออาจจะสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉิน เช่น สำรองไว้สำหรับค่าเล่าเรียนบุตร หรือค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
หญิง	162	52.09	98	51.82	260	52
ชาย	149	47.91	91	48.15	240	48
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.2 อายุ

ผลการศึกษาด้านอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน พบว่าช่วงอายุที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนที่มากที่สุด คือ อายุ 21- 30 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่างอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 311 คน พบว่าช่วงอายุที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่มากที่สุด คือ อายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่างอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 ช่วงผู้ให้บริการที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.15 ตามลำดับ ส่วนตัวอย่างผู้ที่ไม่บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 189 คน พบว่าช่วงอายุที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่มากที่สุด คือ อายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.51 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่างอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 35.51 ช่วงอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 และช่วงอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 ตามลำดับ

จากข้อมูลด้านอายุผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่จะมีอายุ 21-40 ปี จะอยู่ในช่วงเริ่มต้นของชีวิตการทำงาน เป็นช่วงการเริ่มต้นสร้างครอบครัว มียังความต้องการปัจจัยต่างๆ อยู่มาก จำเป็นต้องกู้ยืมเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบันก่อน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปี

ขึ้นไป ความต้องการปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ลดลง แต่การออมเงินเพื่อไว้ใช้จ่ายในอนาคตและลงทุนจะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นลูกค้ากลุ่มช่วงอายุกลุ่มนี้ จะกู้ยืมลดลง ดัง ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
อายุ 21 - 30 ปี	98	31.51	69	36.51	167	33.40
อายุ 31 - 40 ปี	123	39.55	25	13.23	148	29.60
อายุ 41 - 50 ปี	46	14.79	69	36.51	115	23.00
อายุ 51- 60 ปี	44	14.15	26	13.76	70	14.00
	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.3 สถานภาพ

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านสถานภาพการสมรส ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีจำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสดมีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีสถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้าย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว โดยมีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา คือ มีสถานภาพโสดมีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.26 และมีสถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้าย มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.18 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวน 189 คน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โดยมีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสดมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และมีสถานภาพหย่าร้างหรือเป็นหม้าย มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.93 ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	91	29.26	54	28.57	145	29.00
สมรส	179	57.56	103	54.5	282	56.40
หย่าร้าง	41	13.18	32	16.93	73	14.60
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือระดับต่ำกว่า มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 รองลงมาคือระดับต่ำกว่า มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.72 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.79 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์จำนวน 189 คน พบว่า มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 53.97 รองลงมาคือระดับต่ำกว่า มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	25.72	45	23.81	125	25.00
ปริญญาตรี	185	59.49	102	53.97	287	57.4
สูงกว่าปริญญาตรี	46	14.79	42	22.22	88	17.60
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.5 รายได้

ผลการศึกษาด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท โดยมีจำนวน 233 คน คิดเป็น ร้อยละ 46.60 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 2.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ อเนกประสงค์จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่บริการลินเชื่ออเนกประสงค์จำนวน 189 คน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท โดยมีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19.58 รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.17 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 ตามลำดับ จากข้อมูลกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000.00 บาท และมีอายุในช่วง 20-30 ปี ซึ่งอยู่ในวัยเริ่มต้นการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับอัตราเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย และปานกลาง ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

ระดับรายได้ (บาท)	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000	9	2.89	30	15.87	39	7.80
10,001 – 20,000	144	46.30	89	49.09	233	46.60
20,001 – 30,000	77	24.76	37	19.58	114	22.80
30,001 – 40,000	54	17.36	23	12.17	77	15.40
40,001 – 50,000	20	6.43	7	3.70	27	5.40
50,001 ขึ้นไป	7	2.25	3	1.59	10	2.00
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.6 ภาวะที่ต้องเลี้ยงดูบุตร

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านภาวะที่ต้องเลี้ยงดูบุตรของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน ส่วนใหญ่แล้วไม่มีภาวะที่ต้องเลี้ยงดูบุตร โดยมีจำนวน 193 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.00 รองลงมาคือมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดู 2 คน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 บุตรที่ต้องเลี้ยงดู 1 คน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอเนกประสงค์จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีภาวะที่ต้องเลี้ยงดูบุตร โดยมีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.91 รองลงมาคือมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดู 2 คน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.26 บุตรที่ต้องเลี้ยงดู 1 คน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.01 และมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.82 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการอเนกประสงค์จำนวน 189 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีภาวะที่ต้องเลี้ยงดูบุตร โดยมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาคือมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดู 2 คน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 37.57 บุตรที่ต้องเลี้ยงดู 1 คน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และมีบุตรที่ต้องเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.29 ดังตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของผู้ไม่มีภาวะเลี้ยงดูบุตรน้อยกว่า ผู้ที่มีภาวะเลี้ยงดูบุตร ดังนั้นในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์ โดยใช้ Logit model นั้น จึงแบ่งช่วงของตัวแปรหุ่นเป็นปัจจัยด้านไม่มีภาวะเลี้ยงดูบุตร และมีภาวะเลี้ยงดูบุตร

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร

จำนวนบุตร	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่มี	121	38.91	72	38.10	193	38.00
1 คน	84	27.01	36	19.05	120	24.00
2 คน	91	29.26	71	37.57	162	32.40
3 คนขึ้นไป	15	4.82	10	5.29	25	5.00
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.1.4 ภาระหนี้สินอื่นๆ

ผลการศึกษาข้อมูลด้านภาระหนี้สินอื่นๆของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 500 คน พบว่าส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินอื่นๆ โดยมีจำนวน 461 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.20 และไม่มีภาระหนี้สินอื่นๆ มีจำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.80 ภาระหนี้สินอื่นๆของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอเนกประสงค์ จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินอื่นๆ มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 และไม่มีภาระหนี้สินอื่นๆ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ส่วนภาระหนี้สินอื่นๆของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการอเนกประสงค์จำนวน 189 คน พบว่าส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินอื่นๆ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 86.77 และไม่มีภาระหนี้สินอื่นๆ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.23 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภาระหนี้สินอื่นๆ

ภาระหนี้ อื่นๆ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ		รวม	
	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
มี	297	95.50	164	86.77	461	92.20
ไม่มี	14	4.50	25	13.23	39	7.80
รวม	311	100	189	100	500	100

ที่มา: จากการสำรวจ

## 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์

ผลการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน ประกอบไปด้วย การรับทราบข้อมูลข่าวสารของสินเชื่อเนกประสงค์ การรับทราบถึงลักษณะของสินเชื่อเนกประสงค์ ความจำเป็นในการกู้ยืมสินเชื่อเนกประสงค์ วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม วงเงินที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และระยะเวลาการผ่อนชำระ นำเสนอในตารางที่ 4.8 – 4.16 ดังนี้

### 4.2.1 การรับทราบข้อมูล

ผลการศึกษา การรับทราบข้อมูลสินเชื่อเนกประสงค์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริกาจำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลสินเชื่อเนกประสงค์จากเพื่อนร่วมงาน โดยมีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 55.63 รองลงมาคือจากสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 จากแหล่งอื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำแนกตามการรับทราบข้อมูล

การรับทราบข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จากเพื่อนร่วมงาน	173	55.63
สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์	78	25.80
จากพนักงานธนาคาร	37	11.90
อื่นๆ	23	7.40
<b>รวม</b>	<b>311</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.2 วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

ผลการศึกษา ด้านพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อประเภทประสงค ในด้านวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น โดยมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 47.92 รองลงมาคือ สำหรับสำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉิน มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.98 นำไปใช้เพื่อ อุปโภค บริโภค มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 และกู้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.88 จากผลการศึกษาดังกล่าวผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทประสงคส่วนใหญ่ มักจะต้องการรวมหนี้เพื่อผ่อนชำระเพียงแห่งเดียว หรือบางครั้งผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทประสงค ต้องการเพียงย้ายสถาบันการเงิน เพื่อให้สามารถผ่อนชำระได้นานกว่าเดิม อัตราผ่อนชำระต่อเดือนลดลง เงินเดือนคงเหลือจะเพิ่มขึ้น ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทประสงค จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน

แสดงวัตถุประสงค์ในการกู้เงิน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชำระหนี้สถาบันการเงินอื่น	150	47.92
สำรองไว้ใช้ยามฉุกเฉิน	122	38.98
เพื่อใช้อุปโภค บริโภค	32	10.22
อื่นๆ	9	2.88
รวม	311	100.0

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.3 วงเงินสินเชื่อ ที่ได้รับการอนุมัติ

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทประสงค ด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ คือ 500,001 - 600,000 บาท มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือวงเงิน 600,001 - 700,000 บาท มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 วงเงินมากกว่า 800,000 ขึ้นไป มีจำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.47 วงเงิน 300,001 -500,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และวงเงิน น้อยกว่า 300,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 300,000	2	0.64
300,001 – 500,000	35	11.25
500,001 – 600,000	109	35.05
600,001 – 700,000	76	24.44
700,001 – 800,000	44	14.15
มากกว่า 800,000	45	14.47
<b>รวม</b>	<b>311</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระคืน

ผลการศึกษา ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ อเนกประสงค์ จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการผ่อนชำระคืน มากกว่า 85 เดือน ขึ้นไป โดยมีจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 86.82 รองลงมาคือระยะเวลา 61-84 เดือน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 ระยะเวลา 37-60 เดือน มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.11 ระยะเวลา น้อยกว่า 36 เดือน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 จากผลดังกล่าวผู้ใช้บริการสินเชื่อ อเนกประสงค์ส่วนใหญ่ มีอายุน้อย เป็นวัยเริ่มทำงาน ดังนั้นระยะเวลาการกู้จะผ่อนชำระได้นาน กว่าผู้ที่มีอายุมาก ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่ออเนกประสงค์

จำแนกตามระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินกู้

ระยะเวลา (เดือน)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่าถึง 36 เดือน	2	0.64
37 – 60 เดือน	19	6.11
61 – 84 เดือน	20	6.43
85 เดือน ขึ้นไป	270	86.82
<b>รวม</b>	<b>311</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน โดยใช้แบบจำลองโลจิท (logit model) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (maximum likelihood estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์โดยวิธี Marginal Effects ผลการศึกษา ได้ค่า log likelihood function เท่ากับ -89.47549 ค่า restricted log likelihood เท่ากับ -331.5383 และค่า Chi squared เท่ากับ 484.1255 ค่า McFadden  $R^2$  เท่ากับ 0.73012 ค่าความถูกต้องในการทำนาย เท่ากับ 92.20% โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของลูกค้าสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 1% ( $\alpha = 0.01$ ) ได้แก่ ปัจจัยอายุของกลุ่มตัวอย่าง ( $X_2$ ) ภาระที่จะต้องเลี้ยงดูบุตร ( $X_6$ ) ปัจจัยด้านภาระหนี้สินอื่น ( $X_7$ ) ปัจจัยด้านความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ( $X_8$ ) ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้กู้ ( $X_{10}$ ) ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระที่นานสูงสุดถึง 10 ปี ( $X_{11}$ ) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินอื่น ( $X_{12}$ ) ปัจจัยด้านระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว ( $X_{13}$ ) ปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, อินเทอร์เน็ต ( $X_{21}$ ) ปัจจัยด้านสถานที่มีสถานที่ที่สะดวก กว้างขวาง ทันสมัย มีการแยกจุดการให้บริการเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถ ( $X_{25}$ ) ปัจจัยที่มีนัยทางสถิติ ระดับ 5% ( $\alpha = 0.05$ ) ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ( $X_1$ ) ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส ( $X_3$ ) ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา ( $X_4$ ) ปัจจัยด้านภาระที่จะต้องเลี้ยงดูบุตร ( $X_6$ ) ปัจจัยด้านความจำเป็นในการใช้วงเงินสินเชื่อเนกประสงค์ ( $X_9$ ) ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ ค้ำประกัน ใช้เพียงบุคคลค้ำประกัน ( $X_{13}$ ) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียม และค่าบริการ ( $X_{14}$ ) โดยมีการจัดเรียงตามลำดับความสำคัญปัจจัยต่างจากมากไปหาน้อย ดังนี้

**ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงินอื่น ( $X_{12}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องอัตราดอกเบี้ยต่ำ และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.7336 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 73.36 ด้วยความ

เชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ( $X_9$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาเรื่องความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65029 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 65.03 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความเข้าใจในหลักเกณฑ์การให้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านวงเงินกู้ที่ได้รับ ( $X_{10}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับสูงขึ้น มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องวงเงินกู้ที่ได้รับและพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.54448 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงวงเงินกู้ที่ได้รับที่สูงขึ้นแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 54.49 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินกู้ที่ได้รับสูง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านภาระหนี้สินอื่น ( $X_7$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงภาระหนี้สินอื่น มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องภาระหนี้สินอื่น และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.50017 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงภาระหนี้สินอื่น ที่กลุ่มตัวอย่างมีอยู่แล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 50.02 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีเงื่อนไขที่ดีกว่า

ภาระหนี้สินเดิม มีผลกระทบต่อความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านสถานที่ ที่สะอาด กว้างขวาง ทันสมัย มีการแยกจุดการ ให้บริการเป็นสัดส่วน มีที่จอดรถ ( $X_{25}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงด้านอาคารสถานที่ รวมถึงที่จอดรถ มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องอาคารสถานที่ ที่จอดรถ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.47976 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงอาคารสถานที่ ที่จอดรถ ที่สะดวก แล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 47.98 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ถ้าหากมีสถานที่ ที่สะอาด กว้างขวาง ทันสมัย มีความสะดวกในเรื่องที่จอดรถ แล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีเพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทิว, อินเทอร์เน็ต ( $X_{21}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ แล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.45586 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ แล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 45.57 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูล จากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ , โทรทัศน์ หรือการแจกแผ่นพับ เพื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคารแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีเพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านอายุ ( $X_2$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างมีอายุเพิ่มขึ้นแล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ลดลง มากกว่า และเมื่อพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.44842 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างมีอายุเพิ่มขึ้นแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ลดลงร้อยละ 44.84 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเมื่อถึงวัยกลางคนแล้ว จะมีปัจจัยพื้นฐานครบครันแล้ว การกู้ยืมจะลดลง และเริ่มออมเพื่อเก็บไว้ใช้ในอนาคต หรือเพื่อการลงทุนเพิ่มขึ้น

**ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ ( $X_{11}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาเรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระที่ยาวนานขึ้น มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาเรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระและพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.44033 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงระยะเวลาการผ่อนชำระที่ยาวนานขึ้น โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 44.03 ด้วยความเชื่อมั่น 99% ซึ่งอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการผ่อนชำระที่ยาวนานขึ้นนั้น อัตราการผ่อนชำระจะลดลง ส่งผลให้เงินเดือนคงเหลือเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้เพิ่มการอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวันได้เพิ่มขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

**ปัจจัยด้านความจำเป็นในการขอสินเชื่อเนกประสงค์ ( $X_9$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์มีความจำเป็นแล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์ไม่มีความจำเป็นและพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.32545 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์มีความจำเป็นแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 32.55 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

**ปัจจัยด้านภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร ( $X_6$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.30122 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสินเชื่อเนกประสงค์มีภาระที่ต้องเลี้ยงดูบุตร โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 30.12 ด้วยความเชื่อมั่น 99%

**ปัจจัยด้านระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว ( $X_{10}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่าง

พิจารณาถึง ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาถึง ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.28772 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงว่า สินเชื่อเนกประสงค์มีการพิจารณาสินเชื่อ และแจ้งผลการอนุมัติรวดเร็ว แล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.77 ด้วยความเชื่อมั่น 99%

**ปัจจัยด้านหลักทรัพย์ค้ำประกัน ใช้เพียงบุคคลค้ำประกัน ( $X_{13}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกสามารถอธิบายได้ว่าถ้าหากกลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งใช้เพียงบุคคลค้ำประกันแล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาถึง หลักทรัพย์ค้ำประกัน และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.27259 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างพิจารณาถึงว่า สินเชื่อเนกประสงค์ใช้เพียงบุคคลค้ำประกันแล้ว โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 28.77 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

**ปัจจัยด้านเพศ ( $X_4$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.2423 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 24.23 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

**ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา( $X_5$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปแล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.25655 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 25.66 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

**ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม และค่าบริการ ( $X_{14}$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่พิจารณาถึงไม่ต้องเสียค่าบริการ

และค่าธรรมเนียม มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการประมงของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่พิจารณาถึงไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และค่าบริการและพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.23246 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้ากลุ่มตัวอย่างที่พิจารณาเรื่องไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และค่าบริการ โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการประมงของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 23.24 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

**ปัจจัยด้านสถานภาพ ( $X_3$ )** จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านนี้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก สามารถ อธิบายได้ว่า ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส มีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการประมงของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพอื่นเป็น โสด หรือหม้าย และพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อการยอมรับจากค่า Marginal Effects ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.22825 สามารถอธิบายได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีสถานภาพสมรส โอกาสที่กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการประมงของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.83 ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 4.12 และ 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Maximum Likelihood Estimate

Variable	Maximum Likelihood Estimate			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-13.0510145	1.80937439	-7.213	.000
X <sub>1</sub>	-1.08071046	.47254453	-2.287 ***	.0222
X <sub>2</sub>	-1.93124336	.58624191	-3.294 **	.0010
X <sub>3</sub>	.9717091	.45487211	2.136 **	.0327
X <sub>4</sub>	1.28730325	.55990459	2.299	.0215
X <sub>5</sub>	.18337976	.54308061	.338 ***	.7356
X <sub>6</sub>	1.32166085	.45686744	2.893 ***	.0038
X <sub>7</sub>	2.25513452	.71937954	3.135 ***	.0017
X <sub>8</sub>	3.10443888	.57889904	5.363	.0000
X <sub>9</sub>	1.37172130	.5535578	2.478 ***	.0132
X <sub>10</sub>	2.47061612	.57794813	4.275 ***	.0000
X <sub>11</sub>	1.93275789	.47564840	4.063 ***	.0000
X <sub>12</sub>	3.94207341	.70638288	5.581 **	.0000
X <sub>13</sub>	1.16638418	.47361692	2.463 **	.0138
X <sub>14</sub>	-1.13697326	.51764786	-2.196	.0281
X <sub>15</sub>	-.28206850	.44893358	-.628	.5298
X <sub>16</sub>	-.67656103	.47577097	-1.422	.1550
X <sub>17</sub>	.05859279	.50949471	-.871 ***	.9084
X <sub>18</sub>	-.42526676	.48846131	-.952	.3840
X <sub>19</sub>	1.25995745	.43290135	2.904	.0037
X <sub>20</sub>	.68253357	.46157732	1.479 ***	.1392
X <sub>21</sub>	1.98341078	.53744614	-1.15	.0002
X <sub>22</sub>	-.46342853	.48703488	-1.506	.3413
X <sub>23</sub>	-.49354779	.44265360	-1.506	.2649
X <sub>24</sub>	-.75788570	.50329057	-1.506	.1321
X <sub>25</sub>	2.10120913	.49498336	4.245 ***	.0000
X <sub>26</sub>	-.53929939	.63269342	-.852	.3940

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.10

Log likelihood function -89.47549

Restricted Log likelihood -331.5383

Chi – squared 484.1255

McFadden R<sup>2</sup> .73012

Accuracy of prediction 92.20%

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effects			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	-2.97314193	1.02306577	-2.906	.0037
X <sub>1</sub>	-.2423488	.11390302	-2.127**	.0334
X <sub>2</sub>	-.44842467	.11823843	-3.793***	.0001
X <sub>3</sub>	.22824926	.11382978	2.005**	.0449
X <sub>4</sub>	.25655111	.13680225	1.875*	.0607
X <sub>5</sub>	.04111625	.12167421	.338	.7354
X <sub>6</sub>	.30154911	.11209230	2.690***	.0071
X <sub>7</sub>	.50017269	.13410626	3.730	.0002
X <sub>8</sub>	.65029242	.08371865	7.768***	.0000
X <sub>9</sub>	.32544934	.12940214	2.515**	.0119
X <sub>10</sub>	.54448426	.11540799	4.718***	.0000
X <sub>11</sub>	.44032702	.11007265	4.000***	.0001
X <sub>12</sub>	.73360060	.10507821	6.981***	.0000
X <sub>13</sub>	.27258980	.12202197	2.234**	.0255
X <sub>14</sub>	-.23246156	.12544960	-1.853*	.0639
X <sub>15</sub>	-.06378838	.10280706	-.620	.5350
X <sub>16</sub>	-.14732493	.10840009	-1.359	.1741
X <sub>17</sub>	.01334798	.12005677	.111	.9115
X <sub>18</sub>	-.9554742	.11906437	-8.02	.4223
X <sub>19</sub>	.28772223	.11447496	2.513**	.0120
X <sub>20</sub>	.15487303	.10920268	1.418	.1561
X <sub>21</sub>	.45585719	.1150230	4.125***	.0000
X <sub>22</sub>	-.1517025	.12050036	-.873	.3828
X <sub>23</sub>	-.11061852	.10266138	-1.078	.2813
X <sub>24</sub>	-.16353081	.11148561	-1.467	.1424
X <sub>25</sub>	.47976016	.10269210	4.672***	.0000
X <sub>26</sub>	-.11426481	.1312701	-.870	.3841

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : \*\*\* Significant at 0.01

\*\* Significant at 0.05

\* Significant at 0.10

#### 4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์

ผลการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังจากเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงาน ขึ้นตอนและเงื่อนไขในการขอใช้สินเชื่อเนกประสงค์ และด้านอาคารสถานที่

##### 4.4.1 ด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์

ผลการศึกษา ด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ จำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ที่ให้การต้อนรับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 88.42 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความสามารถ ช่วยแนะนำ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 และมีความพึงพอใจต่ออาคารสำนักงานความสวยงาม กว้างขวางทันสมัย มีที่จอดรถ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 71.38 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์	พึงพอใจ	ร้อยละ
1. พนักงานให้การต้อนรับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	275	88.42
2. พนักงานมีความรู้ และความสามารถ ช่วยแนะนำ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้	269	86.50
3. รูปแบบเอกสารในการยื่นขอกู้ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	199	63.99
4. ขึ้นตอนการกู้ เงื่อนไขการกู้ ไม่ยุ่งยาก	137	44.05
5. อนุมัติรวดเร็ว	186	59.81
6. วงเงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอต่อความต้องการ	143	45.98
7. อาคารสำนักงานความสวยงาม กว้างขวางทันสมัย มีที่จอดรถ	222	71.38

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.4.2 ด้านความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเกษตร

ผลการศึกษา ด้านความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเกษตรของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเกษตรจำนวน 311 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนการกู้ เงินโอนการกู้ ที่ยุ่งยาก โดยมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95 รองลงมาคือ เงินที่ได้รับอนุมัติ มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 54.02 และไม่พึงพอใจต่อความล่าช้าในการอนุมัติสินเชื่อ มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 40.19 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อเกษตรส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนการกู้เงิน ตลอดจนเงินโอนการกู้ ซึ่งอาจจะมีความยุ่งยากสำหรับผู้ใช้บริการ เงินที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อด้วย ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ต่อความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อเกษตรของลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเกษตร	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
1. พนักงานให้การต้อนรับ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	36	11.58
2. พนักงานมีความรู้ และความสามารถ ช่วยแนะนำ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้	42	13.50
3. รูปแบบเอกสารในการยื่นขอกู้ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	112	36.01
4. ขั้นตอนการกู้ เงินโอนการกู้ ไม่ยุ่งยาก	174	55.95
5. อนุมัติรวดเร็ว	125	40.19
6. เงินที่ได้รับอนุมัติเพียงพอต่อความต้องการ	168	54.02
7. อาคารสำนักงานความสวยงาม กว้างขวางทันสมัย มีที่จอดรถ	89	11.93

ที่มา:จากการสำรวจ