



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินเขตพิจิตร

The Approach in Increase Business Loan Balance in Government Savings Bank, Phichit Area

ฉัญลักษณ์ นามล้ำ¹ วรรณรพี ปานชื่นวิจิตร²

^{1,2}กลุ่มวิชาการเงิน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Email: 2111131604001@live4.utcc.ac.th ²Email: dr.wanrapee@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีปัญหามาจากผลการดำเนินงานการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจที่มียอดลดลง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบตามมาหลายด้าน คือผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดมา การลดลงของรายได้จากดอกเบี้ย และการลดลงของค่าธรรมเนียมที่ธนาคารพึงจะได้รับนั้น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินเขตพิจิตร โดยศึกษาจากการสำรวจ ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเดิมธนาคารออมสินที่ขอสินเชื่อระหว่างปี 2564 ถึง ปี 2565 จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวน 70 คน ที่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บสถิติข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สาเหตุที่ลูกค้าไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน ได้แก่ 1) ด้านการตลาด เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ แพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มลูกค้าเท่าที่ควร และการเดินตลาด ออกเชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์ยังไม่ได้การตอบรับเท่าที่ควร 2) ด้านกระบวนการขอใช้บริการสินเชื่อ เช่น เอกสารในการยื่นใช้บริการสินเชื่อยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น และการแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อมีความล่าช้า 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน เช่น พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการนำเสนอ แนะนำ และให้คำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า โดยมีแนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1) การบริหารอัตรากำลัง เนื่องด้วยอัตรากำลังตามตำแหน่งหน้าที่มีอัตรากำลังไม่มาก อาจเสนอให้พนักงานที่ไม่ได้ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจโดยตรงเข้ารับการอบรมการรับลูกค้าเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการให้คำปรึกษาและการบริการ ให้ตอบสนองทันท่วงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการหากพนักงานที่ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจไม่อยู่ 2) การจัดให้มีทีมเชิงรุกเพื่อออกประชาสัมพันธ์และรับคำขอลูกค้า และทีมเชิงรับที่ดำเนินงานหลังบ้านช่วยในกระบวนการวิเคราะห์คำนวณ และนำมาบูรณาการทำงานร่วมกันการปฏิบัติงานให้ทันท่วงที่ตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้า

คำสำคัญ: สินเชื่อธุรกิจ, แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อ, ผู้ประกอบการ

Abstract

This study was troubled by a decline in business credit approval performance. which caused consequences in many aspects It is the performance that does not meet the goals set by the organization. A decrease in interest income and the reduction of fees that the bank



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

should receive. The purpose of this study was to study ways to increase business loans of the Government Savings Bank, Phichit District. By studying from the survey Government Savings Bank existing business loan customers requesting loans between 2021 and 2022, 30 people and 70 business entrepreneurs in Phichit province who have never used the Government Savings Bank business loan service. By using the data collected from the interviews to analyze the data from the statistical data collection. secondary data the results of data analysis revealed that the reasons why customers did not choose to use the GSB business loan service were: 1) Marketing such as public relations media. various online platforms have not reached the customer group as it should and market proactively issued for public relations has not received as much feedback as it should have received. 2) Processes for applying for credit services such as documents for applying for credit services are complicated, not flexible, and delays in notification of approval/rejection of credit results. 4) The environment, for example, inadequate parking spaces to serve customers. The solution to the wisdom is 1) manpower management. Because the power rating according to the position is not much power. Employees who are not directly responsible for business credit may be offered to attend customer acceptance training to develop knowledge and skills in consulting and service. Respond as soon as customers come to use the service if the staff in charge of business credit is not available. 2) Establishing a proactive team to publicize and receive customer requests. and a reactive team working in the back of the house to assist in the analytical and computational process. And bring them together to work together in a timely manner in response to customer service.

Keywords: Business Loan, Loan Increase Approach, Entrepreneurs

บทนำ

ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดธุรกิจ มีความสำคัญในการเป็นฟันเฟืองสำคัญของระบบเศรษฐกิจ ที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนธุรกิจของประเทศไทย ระบบธุรกิจสร้างความหลากหลายให้ประเทศ เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม เกิดการจ้างงาน ให้เงินตราไหลเข้าสู่ประเทศ เป็นแหล่งพัฒนาฝีมือแรงงาน และกระจายความเจริญไปสู่แหล่งชุมชน เป็นต้น แต่เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งรายย่อย และ SMEs ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจทั้งผู้บริโภคที่ลดน้อยลงและราคาต้นทุนสินค้าที่แพงขึ้น ด้วยทั้งนี้สถาบันการเงินอยากสนับสนุนแหล่งเงินทุนเพื่อผู้ประกอบการในการช่วยเหลือเพื่อนำเงินมาลงทุน หมุนเวียน ใช้จ่ายในกิจการให้เกิดสภาพคล่องยิ่งขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศและสนองนโยบายรัฐ

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด จำนวนเงินอนุมัติสินเชื่อธุรกิจทั่วไป ธนาคารออมสินเขตพิจิตรย้อนหลัง 2 ปี เฉลี่ยผลการดำเนินงานลดลง เมื่อเฉลี่ยผลการดำเนินงานจำนวนเงินอนุมัติสินเชื่อธุรกิจเขตพิจิตรทั้ง 8



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

สาขาประจำปี 2565 เฉลี่ยวงเงินอนุมัติจำนวน 13.60 ล้านบาทต่อสาขา และเฉลี่ยเป็นรายเดือน วงเงินอนุมัติ 1.13 ล้านบาทต่อเดือน ซึ่งถือว่ายังมีการอนุมัติที่น้อยมาก และผลดำเนินงานยังลดลงจากปี 2564

ทั้งนี้ การไม่เลือกใช้สินเชื่อบริการออมสิน และการลดลงของผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดผลกระทบที่ตามมา เช่น ผลการดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดมา ซึ่งองค์กรล้วนแล้วแต่มีการกำหนดเป้าหมาย KPIs: Key Performance Indicators คือ ดัชนีที่บ่งชี้ความสำเร็จ ที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของพนักงาน, การลดลงของรายได้จากดอกเบี้ย ซึ่งรายได้จากดอกเบี้ยในการปล่อยสินเชื่อถือเป็นรายได้หลักของธนาคาร ซึ่งรายได้จากดอกเบี้ยสินเชื่อนี้จะนำมาบริหารใช้จ่ายในองค์กร และส่งรายได้ส่วนหนึ่งเข้ารัฐต่อไป และการลดลงของค่าธรรมเนียมที่ธนาคารพึงจะได้รับ ซึ่งค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์สินเชื่อถือเป็นรายได้ที่ธนาคารจะนำมาใช้บริหารภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินเขตพิจิตร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินเขตพิจิตร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินเขตพิจิตร จะแบ่งการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม คือลูกค้าสินเชื่อธุรกิจเดิมธนาคารออมสินที่ขอสินเชื่อระหว่างปี 2564 ถึง ปี 2565 จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่จังหวัดพิจิตร จำนวน 70 คน ที่ยังไม่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์มาประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 ถึงวันที่ 1 มีนาคม 2566

วิธีการศึกษา

ระเบียบการศึกษา เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างโดยการตอบแบบสอบถามเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจเขตพิจิตร วิธีการเก็บข้อมูล 2 วิธี 1) การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสินเขตพิจิตร ที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ประกอบสินเชื่อธุรกิจในจังหวัดพิจิตรและอำเภอเขตติดต่อจังหวัดพิจิตร จำนวน 100 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ได้เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน จำนวน 30 คน และผู้ประกอบการสินเชื่อธุรกิจที่มีเงินกู้สินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถาม เป็นทั้งแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดข้อมูลที่ต้องสอบถามเพื่อใช้ในการต่อยอด แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended question) เพื่อหาข้อเท็จจริงและข้อมูลจำเพาะ และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เพื่อใช้ในการวัดผล โดยการเก็บข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม 2) การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากข้อมูลสถิติของธนาคารออมสินเขตพิจิตร จากข้อมูลประจำปี เช่นสถิติ และรายงานต่างๆ เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม 2565 ถึง เดือน ธันวาคม 2565 ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมเกี่ยวกับจำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ จำนวนผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และจำนวนผู้ที่ถูกปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษานำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น แล้วนำผลที่ได้มาเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ และตาราง และการบรรยายสถิติเชิงพรรณนา ส่วนข้อมูลปัจจัยและความต้องการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ เป็นการเก็บข้อมูลจากการทำแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยคำถามแต่ละด้านจะจัดเป็นชุดคำถาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้ความหมายระดับ โดยวิธี ลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด. 2540:103)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บสถิติข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษานำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลสถิติของธนาคารออมสินเขตพิจิตร ตั้งแต่เดือน มกราคม 2565 ถึง เดือน ธันวาคม 2565 ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมเกี่ยวกับจำนวนผู้ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ จำนวนผู้ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และจำนวนผู้ที่ถูกปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อ โดยข้อมูลข้างต้นนี้ จะนำมาหาการเปรียบเทียบสัดส่วน (Proportion: p) จำนวนผู้ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ต่อจำนวนผู้ที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อ และ จำนวนผู้ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ต่อจำนวนผู้ที่ถูกปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อ โดยมาแปลงเป็นรูปร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

ผลการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยแบ่งออกเป็น มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจให้เลือกหลากหลาย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.81$) อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.67$) เงินงวดและระยะเวลาในการผ่อนชำระมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.41$) มีผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆรองรับในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ ($\bar{X} = 3.63$) หลักประกันที่ธนาคารเรียกขอไม่เยอะเกินไป เพียงพอต่อมูลหนี้ที่อนุมัติ หรือมีการจัดหาหลักประกันเพิ่มเติมให้ตามความเหมาะสมในกรณีที่หลักประกันไม่เพียงพอต่อวงเงินสินเชื่อ ($\bar{X} = 3.37$)

ด้านกระบวนการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) โดยแบ่งออกเป็น เอกสารในการยื่นใช้บริการสินเชื่อไม่ยุ่งยาก และยืดหยุ่นได้ ($\bar{X} = 4.76$) วงเงินที่อนุมัติตรงตามความต้องการของธุรกิจ ($\bar{X} = 4.83$) ความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.11$) ช่องทางในการขอใช้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.43$)

ด้านการตลาดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) โดยแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ โฆษณาแพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.17$) การแจกใบปลิว แผ่นพับ ติดฝ้ายโฆษณา ($\bar{X} = 3.36$) การเดินตลาดเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ ($\bar{X} = 3.90$) มีของที่ระลึกเพื่อจูงใจการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.06$) การจัดการอบรม ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ เพื่อเตรียมความพร้อมการขอใช้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.19$)

ด้านการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) โดยแบ่งออกเป็น คุณภาพในการให้บริการ ความเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.91$) พนักงานมีการให้บริการหลังการขายที่ดี ($\bar{X} = 4.80$) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.87$) พนักงานมีจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.96$)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) โดยแบ่งออกเป็น ความน่าเชื่อถือและภาพพจน์ของธนาคารที่ขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) สถานที่ขอใช้บริการมีความสะดวก มีที่จอดรถ เข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 4.53$) รูปลักษณ์ธนาคารที่ขอใช้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.36$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการผลการศึกษาดังวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารออมสิน เขตพิจิตร รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโดยการตั้งปัญหาหรือผลลัพธ์ที่ต้องการวิเคราะห์ แล้วมาหาปัจจัยของปัญหาโดยหาสาเหตุละปัญหาจากผังก้างปลา ซึ่งประกอบไปด้วย 4 สาเหตุหลัก และ 7 สาเหตุย่อยที่ลูกค้าไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน ได้แก่ 1) ด้านการตลาด เช่น สื่อประชาสัมพันธ์ แพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ ยังเข้าไม่ถึงกลุ่มลูกค้าเท่าที่ควร และการเดินตลาด ออกเชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์ ยังไม่ได้รับการตอบรับเท่าที่ควร 2) ด้านกระบวนการขอใช้บริการสินเชื่อ เช่น เอกสารในการยื่นใช้บริการสินเชื่อยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น และการแจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อมีความล่าช้า 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน เช่น พนักงานขาดความรู้ความสามารถในการนำเสนอ แนะนำ และให้คำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อธุรกิจ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ซึ่งปัจจัยของปัญหาที่ได้มา จะมา กำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมต่อไป

โดยมีแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือ TOWS Matrix รวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ปัจจุบันของธนาคาร SWOT ที่ได้จากกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก แนวทางที่เลือกคือกลยุทธ์เชิงแก้ไข จุดอ่อน กับ โอกาส เป็นการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อม ที่มาลดหรือแก้ไขจุดอ่อน เพื่อรับประโยชน์จากโอกาสจากภายนอกที่เข้ามา โดยจากปัญหาการให้บริการ การอนุมัติสินเชื่อที่ล่าช้า เกี่ยวเนื่องกับกระบวนการขอสินเชื่อ และการแจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อที่ล่าช้า โดยทางด้านอัตรากำลังพนักงาน หรือเหตุที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันท่วงที อาจส่งผลให้เกิดความไม่พอใจต่อลูกค้า แต่ลูกค้ายังยืนยันที่จะใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสินอาจด้วยภาพลักษณ์ธนาคารออมสินเป็นธนาคารเฉพาะกิจภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐที่มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายซึ่งทำให้ลูกค้าไว้วางใจและรอได้ โดยมีแนวทางในการเพิ่มยอดสินเชื่อธุรกิจดังนี้ 1) การบริหารอัตรากำลัง เนื่องด้วยอัตรากำลังตามตำแหน่งหน้าที่มีอัตรากำลังไม่มาก อาจเสนอให้พนักงานที่ไม่ได้ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจโดยตรงเข้ารับการอบรมการรับลูกค้าเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาและการบริการ ให้ตอบสนองทันท่วงทีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการหากพนักงานที่ดูแลด้านสินเชื่อธุรกิจไม่อยู่ 2) การจัดให้มีทีมเชิงรุกเพื่อออกประชาสัมพันธ์และรับคำขอลูกค้า และทีมเชิงรับที่ดำเนินงานหลังบ้านช่วยในกระบวนการวิเคราะห์ค่านวน และนำมาบูรณาการทำงานร่วมกับการปฏิบัติงานให้ทันท่วงทีที่ตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้า

แนวคิดที่มีผลต่อการศึกษานี้ หลักการพิจารณาการให้สินเชื่อ 3 P ต้องประกอบไปด้วย 1) วัตถุประสงค์ (Purpose) ของผู้กู้ที่ยื่นขอกู้สินเชื่อ 2) การชำระคืน (Payment) พิจารณาดูแลแหล่งที่มาของการชำระคืนเงินกู้ และระยะเวลาการชำระคืน การวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ และวินัยทางการเงินในอดีตที่ผ่านมา 3) การป้องกันความเสี่ยง (Protection) หลักประกัน เช่น โฉนด เงินฝาก บุคคลค้ำ เป็นต้น จาก



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

การศึกษา หลักการพิจารณาการให้สินเชื่อ 3 P เป็นส่วนสำคัญที่สามารถใช้ในการให้บริการ ปรีกษา และแนะนำลูกค้าที่ต้องการขอยื่นกู้สินเชื่อธุรกิจได้

อภิปรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปฐมพร ทรงสุโรจน์ (2559) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการกู้เงินของผู้ประกอบการ SMEs การวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการหาแหล่งเงินทุนโดยใช้ทุนจากการความต้องการใช้บริการโดยการกู้สินเชื่อ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 77, รงค์ ประสานศักดิ์ และ อริศรา เสยานนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อโครงการนวัตกรรม การเกษตรกรรมศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อหาสาเหตุที่ลูกค้าสมัครเข้าร่วมโครงการสินเชื่อมีจำนวนน้อย และ เพื่อหาแนวทางการจ่ายสินเชื่อเพิ่มขึ้น การวิจัยนี้สอดคล้องกับที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ในด้านผลิตภัณฑ์และเงื่อนไขการใช้บริการ ความรวดเร็วในการแจ้งผลการอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อ กระบวนการใช้บริการสินเชื่อ และ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และครบถ้วน ในด้านการให้บริการของพนักงาน, สิทธิพล เพ็งแจ่ม และ ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อรายย่อยธนาคารออมสินเขตราชวัตร งานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาด้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ, ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์ และ วรณวิสา ท่าหิน (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขต อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี การวิจัยนี้มีความสอดคล้องในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ โดยประกอบด้วย คุณภาพในการให้บริการ ความเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานมีการให้บริการหลังการขายที่ดี ความรู้ความสามารถของพนักงานในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจง่าย ถูกต้อง และครบถ้วน และพนักงานมีจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคำนี้

1. การศึกษาคำนี้ยังไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ และแนวโน้มเศรษฐกิจที่เกี่ยวกับการบริหารเงินทุนธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหาที่แท้จริงที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารออมสิน อาจด้วยสถานการณ์โควิด ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งรายย่อย และ SMEs ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบจากสถานะเศรษฐกิจทั้งผู้บริโภคที่ลดน้อยลงและราคาต้นทุนสินค้าที่แพงขึ้น ด้วยทั้งนี้สถาบันการเงินอยากสนับสนุนแหล่งเงินทุนเพื่อผู้ประกอบการในการช่วยเหลือเพื่อนำเงินมาลงทุน หมุนเวียน ใช้จ่ายในกิจการให้เกิดสภาพคล่องยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. อาจจะมีตารางคำนวณความสามารถในการชำระหนี้เบื้องต้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการลงคำนวณความสามารถในการชำระหนี้ของตนเองเบื้องต้น เพื่อให้เป็นแนวทางในการขอยื่นกู้สินเชื่อธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อไป



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 6
วันที่ 6 กันยายน 2566

เอกสารอ้างอิง

- ปฐุมพร ทรงสุโรจน์. (2559). **การศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการ SMEs. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
- รงค์ ประสานศักดิ์ และ อริศรา เสยานนท์. (2561). **แนวทางการเพิ่มยอดสินค้าโครงการนวัตกรรม การเกษตรกรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัด พระนครศรีอยุธยา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**
- สิทธิพล เพ็งแจ่ม และ ศุภสัณห์ ปรีดาวิภาต. (2562). **แนวทางการเพิ่มยอดสินค้ารายย่อยธนาคารออมสิน เขตราชวัตร. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**
- ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และ วรณวิสา ทำหิณ. (2562). **“แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขต อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี”**. บทความวิจัย วารสารการบริหารและการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา