

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏในปี 2551 จำนวน 342 คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ

4.1 สินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ (Krung Thai Thanawat Loans)

สินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค เพื่อลูกค้ารายย่อยของธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อที่เน้นลูกค้าข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีบัญชีเงินเดือนผ่านบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อยามจำเป็น เมื่อลูกค้าประสบปัญหาหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย โดยธนาคารได้กำหนดเงื่อนไขคุณสมบัติ วงเงินกู้ และหลักประกัน ของสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เงื่อนไขคุณสมบัติ วงเงินกู้ และหลักประกัน สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

เงื่อนไขคุณสมบัติ วงเงินกู้ และหลักประกัน	รายละเอียด
<p>คุณสมบัติของลูกค้า สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีเงินเดือนสุทธิผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย และในแต่ละเดือนจะต้องมีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วคงเหลือไม่น้อยกว่า 15% ของเงินเดือน ติดต่อกันระยะเวลา 3 เดือน - เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน และพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเงินเดือนสุทธิผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย และในแต่ละเดือนจะต้องมีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วคงเหลือไม่น้อยกว่า 25% ของเงินเดือน ติดต่อกันระยะเวลา 3 เดือน - กรณีเงินเดือนของลูกค้า และผู้ค้ำประกันต่างกัน วงเงินกู้ที่จะได้รับคิดจากฐานเงินเดือนของลูกค้าที่มีเงินเดือนต่ำกว่า - ลูกค้าที่สนใจสมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ แต่มีบัญชีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีออมทรัพย์ธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารจะอนุโลมให้ใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์สำหรับผ่านเงินเดือนของธนาคารอื่นเพื่อประกอบการพิจารณาสินเชื่อได้ และเมื่อได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว ลูกค้าจะต้องย้ายบัญชีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย - การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในส่วนของรายได้ประจำ ธนาคารจะพิจารณาข้อมูลทางการเงินของลูกค้าจากเงินเดือน , เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ และเงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น ทั้งนี้ ไม่รวมเงินโบนัส หรือเงินรางวัลพิเศษ - ข้าราชการพลเรือน หรือเทียบเท่าตั้งแต่ระดับซี 7 ขึ้นไปหรือข้าราชการทหาร และตำรวจระดับยศพันโท หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือข้าราชการตุลาการ และอัยการทุกระดับหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานองค์การของรัฐ ระดับผู้อำนวยการกอง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เงื่อนไขคุณสมบัติ วงเงินกู้ และหลักประกัน	รายละเอียด
	หรือเทียบเท่าขึ้นไป สามารถสมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ได้โดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน
วงเงินกู้	<p>- ธนาคารจะกำหนดวงเงินกู้ ให้ลูกค้าเป็นวงเงินเบิกเกินบัญชีเงิน ฝากออมทรัพย์สูงสุดถึง 10 เท่าของเงินเดือนลูกค้าโดยมีเงื่อนไข การให้วงเงินกู้ ดังต่อไปนี้</p> <p>ธนาคารจะให้วงเงินกู้ ได้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน เว้นแต่ ลูกค้าที่สมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทำงานอยู่ใน หน่วยงานที่ได้ทำข้อตกลงให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญเป็นสินเชื่อ สวัสดิการของหน่วยงาน ธนาคารจะให้วงเงินกู้ได้สูงสุดถึง 10 เท่า ของเงินเดือน ทั้งนี้กรณีสมัครใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ครั้ง แรกธนาคารจะกำหนดวงเงินกู้ให้ลูกค้าได้ไม่เกิน 8 เท่าของ เงินเดือน</p>
อายุสัญญาของ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	<p>ธนาคารจะกำหนดอายุสัญญาของลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวิญตาม ระยะเวลาของอายุงานที่คงเหลือของลูกค้า โดยจะทำการต่ออายุ สัญญาสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเมื่ออายุสัญญาครบกำหนด 1 ปี โดยอัตโนมัติ ซึ่งลูกค้าไม่จำเป็นต้องร้องขอต่ออายุสัญญาใหม่ ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงไทย โดยธนาคารจะพิจารณาว่าบัญชี เงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้ามีการหมุนเวียนดีพอหรือไม่ โดยพิจารณาจากประวัติการติดต่อกับธนาคาร และมีการผ่าน เงินเดือนเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ จนกว่าลูกค้าขอ บอกละเลิกสัญญาสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่ให้ไว้กับ ธนาคาร</p>
การชำระหนี้คืน	<p>- ลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ โดยทำการเบิกหรือถอน เงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ในส่วนที่เป็นวงเงินที่ได้รับอนุมัติ จากธนาคาร สามารถชำระหนี้คืนได้ทั้งเงินต้นเต็มจำนวนพร้อม ดอกเบี้ย ณ ที่ทำการสาขาของธนาคารกรุงไทย ทุกวันทำการ เพียงนำเงินฝากเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของลูกค้า</p>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เงื่อนไขคุณสมบัติ วงเงินกู้ และหลักประกัน	รายละเอียด
	- หากลูกค้าไม่สามารถชำระเงินต้นคืนทั้งจำนวน สามารถชำระคืนขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารตามวงเงินที่ลูกค้าทำคณการเบิกหรือถอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ในส่วนที่เป็นวงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคาร โดยธนาคารจะหักดอกเบี้ยจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ทุกวันที่ 24 ของเดือน
อัตราดอกเบี้ย	ธนาคารจะคิดดอกเบี้ยลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏตามประกาศของธนาคาร สำหรับลูกค้าทั่วไปในอัตรา MRR บวก 3.5% ต่อปี และพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารกรุงไทย ในอัตรา MRR ลบ 0.5 ต่อปี (MRR คือ Minimum Retail Rate ณ ธันวาคม 2551 = 7.25% ต่อปี)

ข้อมูลจำนวนเงินให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2549 – 2551 แบ่งตามหน่วยงานของธนาคารได้ดังต่อไปนี้ สายงานเครือข่ายนครหลวงให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 235 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 11.12 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 22.16 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 15.53 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 21.49 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 21.85 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 21.05

กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 ให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง และจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 55 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 4.97 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 9.90 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 7.12 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 9.85 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 10.27 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 9.89

กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 2 ให้บริการในจังหวัดพิษณุโลก อุตรดิตถ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ และจังหวัดชัยนาท จำนวน 56 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 5.74 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏรวมร้อยละ 11.44 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 7.94 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อ

กรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 10.99 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 11.10 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 10.69

กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ให้บริการในจังหวัดอุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น นครราชสีมา และจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 53 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 4.68 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 9.32 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 6.92 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 9.58 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 10.08 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 9.71

กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 ให้บริการในจังหวัดสกลนคร ร้อยเอ็ด สุรินทร์ บุรีรัมย์ อุบลราชธานี และจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 60 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 6.60 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 13.15 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 8.42 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 11.65 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 11.57 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 11.15

กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ให้บริการในจังหวัดอยุธยา สุพรรณบุรี สระบุรี ลพบุรี นครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี และจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 85 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 6.20 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 12.35 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 8.42 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 11.65 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 11.57 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 11.15

กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออก ให้บริการในจังหวัดชลบุรี จันทบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 66 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 3.52 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 7.01 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 5.64 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 7.81 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูจำนวน 8.79 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกกรุงไทยธนวิภูรวมร้อยละ 8.47

กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 1 ให้บริการในจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี และจังหวัดภูเก็ต จำนวน 33 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ จำนวน 2.00 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 3.98 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 4.08 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 5.65 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 7.23 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 6.96

กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 2 ให้บริการในจังหวัดนครศรีธรรมราช ตรัง สงขลา ยะลา ปัตตานี และจังหวัดกระบี่ จำนวน 66 สาขา ในปีพ.ศ. 2549 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 5.36 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 10.68 ในปีพ.ศ. 2550 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 7.53 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 10.42 ในปีพ.ศ. 2551 มีจำนวนเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 10.69 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนจากสินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวมร้อยละ 10.30 (ตารางที่ 4.2)
ตารางที่ 4.2 เงินให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ของธนาคารกรุงเทพในพ.ศ. 2549 – 2551

แบ่งตามหน่วยงานของธนาคาร

หน่วย : พันล้านบาท

หน่วยงานของ ธนาคารกรุงเทพ	ปีพ.ศ.2549		ปีพ.ศ.2550		ปีพ.ศ.2551	
	จำนวน เงิน	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน เงิน	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน เงิน	สัดส่วน (ร้อยละ)
สายงานเครือข่ายนครหลวง	11.12	22.16	15.53	21.49	21.85	21.05
กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1	4.97	9.90	7.12	9.85	10.27	9.89
กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 2	5.74	11.44	7.94	10.99	11.10	10.69
กลุ่มเครือข่ายภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ 1	4.68	9.32	6.92	9.58	10.08	9.71
กลุ่มเครือข่ายภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ 2	6.60	13.15	9.08	12.57	12.23	11.78
กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง	6.20	12.35	8.42	11.65	11.57	11.15
กลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออก	3.52	7.01	5.64	7.81	8.79	8.47
กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 1	2.00	3.98	4.08	5.65	7.23	6.96
กลุ่มเครือข่ายภาคใต้ 2	5.36	10.68	7.53	10.42	10.69	10.30
สินเชื่อกรุงเทพธนวิญรวม	50.19	100.00	72.26	100.00	103.81	100.00

ผลการดำเนินงานการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญชของธนาคารกรุงไทยในปี พ.ศ.2549 - 2551 จะเห็นได้ว่า สาขาธนาคารพาณิชย์นครหลวงมีลูกค้าใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญชมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21 - 22 รองลงมาคือกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20 - 22 และ กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 20 - 21 หากพิจารณาจากจำนวนสาขาที่เปิดให้บริการในกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 113 สาขา กับกลุ่มเครือข่ายภาคเหนือที่เปิดให้บริการจำนวน 111 สาขา จะเห็นได้ว่า ลูกค้าในพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญชของธนาคารกรุงไทยมากเป็นอันดับสองรองจากพื้นที่สาขาธนาคารพาณิชย์นครหลวง จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญช ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญช พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญชของลูกค้าธนาคารกรุงไทยในพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ การศึกษานี้จึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลอำเภอไชยปราการ และข้อมูลเงินฝากและสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

อำเภอไชยปราการ เป็นอำเภอแห่งหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่จำนวน 521.30 ตารางกิโลเมตร โดยมีระยะทางห่างจากอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 128 กิโลเมตร การคมนาคม สามารถเดินทางโดยใช้รถยนต์ สำหรับข้อมูลการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม ประชากร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ข้อมูลการปกครอง มี 4 ตำบลได้แก่ ตำบลศรีดงเย็น ตำบลหนองบัว ตำบลแม่ทะลบ และตำบลปงดำ มีจำนวน 44 หมู่บ้าน และจำนวน 1 เทศบาลคือเทศบาลตำบลไชยปราการ อำเภอไชยปราการมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น รวม 47,880 โดยแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 24,212 คน เพศหญิง จำนวน 23,668 คน ซึ่งประกอบอาชีพทำนา ทำสวน ทำไร่ ลี้ยงจี่ ลำไย ส้ม กระทบ เลี้ยงสัตว์ ได้แก่ ไก่ ไก่ชน และรับราชการ ลูกจ้างหน่วยงานท้องถิ่น และรับจ้างทั่วไป เป็นต้น สำหรับข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่สำคัญอีกประการคือจำนวนธนาคารในอำเภอไชยปราการมีจำนวน 3 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยที่ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล ที่มีภารกิจเพื่อส่งเสริมการออมและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของสังคม และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล เช่นเดียวกับธนาคารออมสิน สำหรับธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ เพียงแห่งเดียวในอำเภอไชยปราการ ที่ทำหน้าที่ เป็นธนาคารแสนสะดวก สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ และภาครัฐ อย่างครบวงจร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ที่เปิดทำการในอำเภอไชยปราการมีเพียงธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ เท่านั้น

ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ได้เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นระยะเวลา กว่า 10 ปี พร้อมกับได้ทำหน้าที่รับฝากเงินทั้งเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน ประกอบกับการทำหน้าที่ให้สินเชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ตามผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร โดยขอสรุปภาพรวมเงินฝาก สินเชื่อรวม และสินเชื่อกรุงไทย ธนวิญ ของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้ ในปีพ.ศ. 2549 สาขาไชยปราการ มีเงินฝากจำนวน 508.16 ล้านบาท ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากฐานเงินฝาก ปีพ.ศ. 2548 จำนวน 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.63 และในปีพ.ศ. 2550 เงินฝากมีจำนวน 494.04 ล้านบาท ลดลงจากฐานเงินฝาก ปีพ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 2.78 เหตุผลที่เงินฝากในปี พ.ศ. 2550 ลดลงอันเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทยได้เปิดตัวผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ที่ เรียกว่าตั๋วแลกเงิน(B/E) ที่ให้อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเงินฝากประจำทั่วไป และปีพ.ศ. 2551 มีเงินฝาก จำนวน 533.88 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มร้อยละ 8.06 สำหรับสินเชื่อรวมของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จำแนกออกเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (HOUSING LOANS) สินเชื่อที่มีกำหนด ระยะเวลาแน่นอน (FIX LOANS) อาทิเช่น วงเงินเบิกเกินบัญชีกระแสรายวัน สินเชื่อเอนกประสงค์ ข้าราชการ และสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในปีพ.ศ. 2549 – 2551 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และวงเงิน เบิกเกินบัญชีกระแสรายวัน เริ่มขยายตัวในอัตราที่ลดลง เนื่องจากนโยบายในการพิจารณาสินเชื่อ อย่างเคร่งครัด เพื่อลดปัญหา NPL นั่นเอง ทำให้สินเชื่อที่มีอัตราการขยายตัวมากขึ้นคือสินเชื่อ กรุงไทยธนวิญ และสินเชื่อเอนกประสงค์ข้าราชการ แต่สำหรับสินเชื่อเอนกประสงค์ข้าราชการ เป็น ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่งเปิดให้บริการในปีพ.ศ.2551 ทำให้ยอดสินเชื่อมีไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับ สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในที่นี้จึงขอสรุปภาพรวมสินเชื่อและสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในปี พ.ศ.2549 – 2551 ดังนี้ ในปีพ.ศ. 2549 มีสินเชื่อรวมจำนวน 130.64 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มจากฐาน สินเชื่อรวมปีพ.ศ. 2548 จำนวน 105.8 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 23.48 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีจำนวน 17.99 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มจากฐานสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ปีพ.ศ. 2548 จำนวน 16.4 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.70 ปีพ.ศ. 2550 มีสินเชื่อรวมจำนวน 162.85 ล้านบาท คิดเป็น สัดส่วนเพิ่มจากฐานสินเชื่อรวมปีพ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 24.66 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีจำนวน 18.94 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มจากฐานสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ปีพ.ศ. 2549 คิดเป็น ร้อยละ 5.28 และในปีพ.ศ. 2551 มีสินเชื่อรวมจำนวน 195.68 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มจากฐาน สินเชื่อรวมปีพ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 20.16 สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีจำนวน 24.7 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพิ่มจากฐานสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ปีพ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 30.41 จะเห็นได้ว่า สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในปีพ.ศ.2551 เพิ่มขึ้นจากฐานปีพ.ศ.2550 มาก เนื่องจากมีนโยบายเร่ง ปลดปล่อยสินเชื่อสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพราะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ จึงมีการ

เชิญชวนลูกค้ารายเดิมที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญอยู่แล้วมาเพิ่มวงเงินกู้ตามฐานเงินเดือนใหม่ที่ปรับเพิ่มขึ้น และขยายฐานลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 เงินฝาก สินเชื่อรวมและสินเชื่อกรุงไทยธนวิญธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ในปีพ.ศ. 2549 - 2551

ปีพ.ศ.	เงินฝาก		สินเชื่อรวม		สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	
	จำนวน (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านบาท)	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
2549	508.16	1.63	130.64	23.48	17.99	9.70
2550	494.04	(2.78)	162.85	24.66	18.94	5.28
2551	533.88	8.06	195.68	20.16	24.7	30.41

4.2 ผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.1) เพศ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 แสดงให้เห็นว่า เพศหญิง ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญมากกว่าเพศชาย

1.2) อายุ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำนวน 342 คน พบว่าส่วนใหญ่อายุมีช่วงอายุระหว่าง 31-49 ปี มากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.90 รองลงมาคือช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 โดยมีลูกค้าที่อายุสูงสุด คือ 58 ปี อายุต่ำสุด คือ 25 ปี และมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 43 ปี

1.3) สถานภาพสมรส ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และสถานภาพหม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

1.4) **ระดับการศึกษา** ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 68.70 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

1.5) **อาชีพ** ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 ลูกจ้างประจำ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ซึ่งได้แก่ ลูกจ้างประจำในหน่วยงาน โรงเรียน โรงพยาบาล และเทศบาล /อบต. และพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย

จะเห็นได้ว่าลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 87.70 ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการครู จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ตำรวจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 พยาบาล จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 เทศบาล/อบต. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 และข้าราชการอื่น ๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ซึ่งได้แก่ ข้าราชการสรรพากร ข้าราชการในสำนักงานอำเภอ ไชยปราการ เหตุผลที่ข้าราชการครูมีมากกว่าข้าราชการอื่น ๆ เพราะว่าเป็นเขตอำเภอไชยปราการ มีโรงเรียนทั้งหมด 24 โรงเรียน ซึ่งเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 23 โรงเรียน และโรงเรียนมัธยมอีก 1 โรงเรียน

1.6) **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู จำนวน 342 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือจำนวน 25,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.6 สำหรับลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ สูงกว่า 40,000 บาท มีจำนวนเท่ากันคือ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 โดยมีลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุดถึง 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด 7,260 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 23,430 บาท (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้า ที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ
ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	166	48.5
	หญิง	176	51.5
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	23	6.7
	31-49 ปี	239	69.9
	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	80	23.4
สถานภาพสมรส	โสด	58	17.0
	สมรส	268	78.4
	หม้าย	16	4.6
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	79	23.1
	อนุปริญญา / ปวส.	6	1.8
	ปริญญาตรี	235	68.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	22	6.4
อาชีพ	1. ข้าราชการ	300	87.7
	1.1 ครู	150	43.9
	1.2 ตำรวจ	53	15.5
	1.3 พยาบาล	37	10.8
	1.4 เทศบาล / อบต.	34	9.9
	1.5 ข้าราชการอื่น ๆ	26	7.6
	2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.8
3. ลูกจ้างประจำ	29	8.5	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	26	7.6
	10,001 – 25,000 บาท	199	58.2
	25,001 – 40,000 บาท	91	26.6
	มากกว่า 40,000 บาท	26	7.6

ที่มา : จากการศึกษา

จะเห็นได้ว่าลูกค้าสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ และสำหรับลูกค้าข้าราชการ จะมีตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ 1 ขึ้นไป การศึกษาพบว่าลูกค้าที่เป็นข้าราชการครู มีตำแหน่งงานระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือระดับ 5-6 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และระดับ 1-2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และจะเห็นได้ว่าข้าราชการครู มีตำแหน่งงานต่ำสุดระดับ 1 สูงสุดระดับ 8

ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 1-2 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือระดับ 5-6 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 โดยที่ข้าราชการตำรวจ มีตำแหน่งงานต่ำสุดระดับ 1 สูงสุดระดับ 8

ข้าราชการพยาบาลส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 5-6 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคือระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และระดับ 3-4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 โดยที่ข้าราชการพยาบาล มีตำแหน่งงานต่ำสุดระดับ 4 สูงสุดระดับ 8

ข้าราชการหน่วยงานเทศบาล/อบต. ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 5 - 6 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาคือระดับ 3 - 4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และระดับ 1-2 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โดยที่ข้าราชการหน่วยงานเทศบาล/อบต. มีตำแหน่งงานต่ำสุดระดับ 1 สูงสุดระดับ 7

ข้าราชการอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ข้าราชการสรรพากร ข้าราชการในสำนักงานอำเภอ ไชยปราการ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับ 5-6 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และระดับ 1-2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 โดยที่ข้าราชการอื่น ๆ มีตำแหน่งงานต่ำสุดระดับ 5 สูงสุดระดับ 7 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ตำแหน่งงานของลูกค้าข้าราชการ ที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ
ธนาคารกรุงเทพ สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

ข้าราชการ	ระดับ(ซี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ครู	ระดับ 1-2	6	4.0
	ระดับ 3-4	-	-
	ระดับ 5-6	7	4.7
	ระดับ 7 ขึ้นไป	137	91.3
	รวม	150	100.0
ตำรวจ	ระดับ 1-2	51	96.2
	ระดับ 3-4	-	-
	ระดับ 5-6	1	1.9
	ระดับ 7 ขึ้นไป	1	1.9
	รวม	53	100.0
พยาบาล	ระดับ 1-2	-	-
	ระดับ 3-4	2	5.4
	ระดับ 5-6	22	59.5
	ระดับ 7 ขึ้นไป	13	35.1
	รวม	37	100.0
เทศบาล / อบต.	ระดับ 1-2	8	23.5
	ระดับ 3-4	10	29.4
	ระดับ 5-6	11	32.4
	ระดับ 7 ขึ้นไป	5	14.7
	รวม	34	100.0
อื่นๆ	ระดับ 1-2	2	7.7
	ระดับ 3-4	-	-
	ระดับ 5-6	13	50.0
	ระดับ 7 ขึ้นไป	11	42.3
	รวม	26	100.0

ที่มา : จากการศึกษา

2) คุณสมบัติของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของธนาคารกรุงไทย จะพิจารณาตามเงื่อนไขคุณสมบัติของลูกค้ำสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ว่ามีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทยและมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ในกรณีลูกค้ำข้าราชการและลูกจ้างประจำ หรือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ในกรณีลูกค้ำพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย และเงื่อนไขการมีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อ โดยจำแนกตามอาชีพของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เน้นกลุ่มลูกค้ำข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นสำคัญ

เงื่อนไขคุณสมบัติของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง กรณีมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทยทุกคน

เงื่อนไขคุณสมบัติของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง กรณีข้าราชการมีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย และคงเหลือผ่านเข้าบัญชีเงินเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ติดต่อกันระยะเวลา 3 เดือน และกรณีพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย มีเงินเดือนหลังหักค่าใช้จ่าย และคงเหลือผ่านเข้าบัญชีเงินเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 ติดต่อกันระยะเวลา 3 เดือน ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ำข้าราชการจำนวน 300 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 29 คน และพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทยจำนวน 13 คน มีคุณสมบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวทุกคน

เงื่อนไขการมีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏที่สังกัดหน่วยงานเดียวกันหรือระดับกรม นั่นคือลูกค้ำจะต้องมีบุคคลค้ำประกันวงเงินกู้ โดยเป็นบุคคลค้ำประกันจะต้องทำงานในหน่วยงานเดียวกันกับผู้กู้ แต่สำหรับลูกค้ำที่มีตำแหน่งงานระดับ(ซี) 7 ขึ้นไป ธนาคารยกเว้นให้ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ผู้กู้สามารถใช้ตำแหน่งหน้าที่การงานค้ำประกันวงเงินกู้ของตนเองได้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้ำมีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 และอีกจำนวน 62 คน ไม่มีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เนื่องจากเป็นไปตามหลักเกณฑ์การมีตำแหน่งงานระดับ(ซี) 7 ขึ้นไป ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน อนึ่งจากข้อมูลตำแหน่งงานระดับ (ซี) ตามตารางที่ 4.3 ตำแหน่งงานของลูกค้ำข้าราชการ ที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ นั้นจะเห็นว่า ข้าราชการมีตำแหน่งงานระดับ (ซี) 7 จำนวน 167 คน บางคนยังมีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ อันเนื่องมาจากเป็นลูกค้ำเดิมที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมาเป็นระยะเวลานาน ก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน และไม่ได้ติดต่อธนาคารเพื่อขอเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของสัญญา

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำนวน 8 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ การได้รับประโยชน์จากการค้าประกันเงินกู้ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงไทย การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ และการได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทิว วิทยุ แผ่นพับ โดยให้ลูกค้าเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย แล้วให้คะแนนเป็น 8 7 6 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย สามารถนำเสนอผลการศึกษาออกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในภาพรวม และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอายุอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม พบว่า อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 6.85 เนื่องจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและการบริโภค หากเปรียบเทียบระหว่างสินเชื่อประเภทเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อาทิเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ให้วงเงินกู้ 3.5 เท่าของเงินเดือน ธนาคารกสิกรไทย ให้วงเงินกู้ 3 เท่าของเงินเดือน เป็นต้น อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 6.36 เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการมีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ แต่ไม่มีการถอนเงินในบัญชีออมทรัพย์ในส่วนที่เป็นวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ก็จะไม่เสียดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมอื่นใด แต่หากลูกค้ามีความจำเป็นต้องทำให้มีการถอนเงินในส่วนวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารจึงจะเริ่มคิดดอกเบี้ย ซึ่งช่วยเสริมสภาพคล่องให้ลูกค้าได้อย่างดี กล่าวคือ เมื่อมีความจำเป็นทางการเงิน ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการยื่นคำร้องขอสินเชื่อ ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 7 – 14 วัน ทำให้ไม่ทันกับความจำเป็นที่ต้องใช้เงินในแต่ละครั้งนั่นเอง ลูกค้าจึงเลือกมีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ไว้เพื่อเป็นวงเงินสำรองในยามฉุกเฉิน อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 6.32 เนื่องจากหากเปรียบเทียบระหว่างสินเชื่อประเภทเดียวกันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ อาทิเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ อัตราดอกเบี้ย 28 % ต่อปี ธนาคารกสิกรไทย อัตราดอกเบี้ย MRR บวก 17 % เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของธนาคารกรุงไทย มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำสุด อัตรา MRR บวก 3.5 % (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญของผู้ค้ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	อันดับ 1 (8)	อันดับ 2 (7)	อันดับ 3 (6)	อันดับ 4 (5)	อันดับ 5 (4)	อันดับ 6 (3)	อันดับ 7 (2)	อันดับ 8 (1)	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	112	45	85	41	59	-	-	-	6.32	3
การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้	85	58	91	108	-	-	-	-	6.36	2
การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน	91	152	53	46	-	-	-	-	6.85	1
การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้	-	87	107	65	83	-	-	-	5.59	4
การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้	54	-	6	82	200	-	-	-	4.91	5
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ	-	-	-	-	-	313	29	-	2.92	6
การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้องให้ใช้บริการ	-	-	-	-	-	29	260	53	1.94	7
การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทวี วิทยุ แผ่นพับ	-	-	-	-	-	-	53	289	1.15	8

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () คือ คะแนน

ที่มา : จากการศึกษา

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของผู้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามอายุ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามอายุ โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี อายุระหว่าง 31 – 49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ผลการศึกษามีดังนี้

ลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ และการได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.9 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7

ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31 – 49 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.44 (ตารางที่ 4.7)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้าอายุระหว่าง 31 – 49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือการได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ และการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ สำหรับลูกค้าที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน เป็นอันดับหนึ่ง

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์ของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญญ์	อายุไม่เกิน 30 ปี		อายุ 31-49 ปี		อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	7.0	อันดับ 1	6.3	อันดับ 3	6.2	อันดับ 3
การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้	5.9	อันดับ 2	6.4	อันดับ 2	6.4	อันดับ 2
การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน	7.0	อันดับ 1	6.8	อันดับ 1	7.1	อันดับ 1
การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้	5.9	อันดับ 2	5.6	อันดับ 4	5.4	อันดับ 5
การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้	3.7	อันดับ 3	4.8	อันดับ 5	5.5	อันดับ 4
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ	2.8	อันดับ 4	3.0	อันดับ 6	2.8	อันดับ 6
การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ	2.2	อันดับ 5	1.9	อันดับ 7	2.0	อันดับ 7
การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทีวี วิทยู แผ่นพับ	1.0	อันดับ 6	1.2	อันดับ 8	1.2	อันดับ 8

ที่มา : จากการศึกษา

3) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามอาชีพโดยแบ่งออกเป็นลูกค้าที่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย และลูกจ้างประจำ รายละเอียดดังนี้

ข้าราชการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.85 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.51 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.24

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.89 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.84 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.05

ลูกจ้างประจำ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน และการได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.19 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.37 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.19 (ตารางที่ 4.8)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทย จำแนกตามอาชีพพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือนเป็นอันดับหนึ่ง แต่สำหรับลูกจ้างประจำ ยังให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้ เป็นอันดับหนึ่งด้วย สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญกับการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญชของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญช	ข้าราชการ		พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ลูกจ้างประจำ	
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	6.24	อันดับ 3	7.89	อันดับ 1	6.37	อันดับ 2
การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้	6.51	อันดับ 2	5.00	อันดับ 4	5.19	อันดับ 3
การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน	6.85	อันดับ 1	6.05	อันดับ 3	7.19	อันดับ 1
การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้	5.65	อันดับ 4	6.84	อันดับ 2	4.36	อันดับ 4
การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้	4.72	อันดับ 5	4.21	อันดับ 5	7.19	อันดับ 1
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ	2.91	อันดับ 6	3.16	อันดับ 6	3.07	อันดับ 5
การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ	1.93	อันดับ 7	1.84	อันดับ 7	2.00	อันดับ 6
การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทีวี วิทยุ แผ่นพับ	1.16	อันดับ 8	1.32	อันดับ 8	1.00	อันดับ 7

ที่มา : จากการศึกษา

4) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของผู้ลูกค้า

กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งออกเป็นลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท รายได้ 10,001 – 25,000 บาท รายได้ 25,001 – 40,000 บาท และ รายได้สูงกว่า 40,000 บาท มีรายละเอียดดังนี้

ลูกค้าที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.10 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.45 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.18

ลูกค้าที่มีรายได้ 10,001 – 25,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.84 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.27 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.15

ลูกค้าที่มีรายได้ 25,001 – 40,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.84 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.58 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.50

ลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 40,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.71 อันดับ 2 ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.45 อันดับ 3 ได้แก่ การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.26 (ตารางที่ 4.9)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าทั้ง 4 กลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญกับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือนเป็นอันดับแรก แต่ลูกค้าที่มีรายได้สูงกว่า 40,000 บาท จะเริ่มให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยในสัดส่วนที่เท่ากับการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนรัฐของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อกรุงเทพธนรัฐ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,001 – 25,000 บาท		25,001 – 40,000 บาท		สูงกว่า 40,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	6.18	อันดับ 3	6.15	อันดับ 3	6.58	อันดับ 2	6.71	อันดับ 1
การได้รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ยเงินกู้	6.45	อันดับ 2	6.27	อันดับ 2	6.50	อันดับ 3	6.45	อันดับ 2
การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน	7.10	อันดับ 1	6.84	อันดับ 1	6.84	อันดับ 1	6.71	อันดับ 1
การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้	6.18	อันดับ 3	5.79	อันดับ 4	5.11	อันดับ 4	5.26	อันดับ 3
การได้รับประโยชน์จากการค้ำประกันเงินกู้	4.34	อันดับ 4	4.98	อันดับ 5	4.92	อันดับ 5	4.87	อันดับ 4
การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ	2.89	อันดับ 5	2.99	อันดับ 6	2.82	อันดับ 6	2.76	อันดับ 5
การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้ใช้บริการ	2.10	อันดับ 6	1.77	อันดับ 7	2.18	อันดับ 7	2.10	อันดับ 6
การได้รับแรงจูงใจจากการประชาสัมพันธ์ เช่น ทีวี วิทยุ แผ่นพับ	1.05	อันดับ 7	1.27	อันดับ 8	1.01	อันดับ 8	0.92	อันดับ 7

ที่มา : จากการศึกษา

4.4 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการกู้เงิน ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ วงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และการชำระคืนเงินกู้ มีผลการศึกษาดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มากที่สุด จำนวน 340 คน เป็นเงิน 12.6 ล้านบาท รองลงมา คือนำไปชำระหนี้อื่น ๆ จำนวน 168 คน เป็นเงิน 6.2 ล้านบาท การศึกษาบุตร จำนวน 93 คน เป็นเงิน 3.4 ล้านบาท และการรักษาพยาบาล จำนวน 67 คน เป็นเงิน 2.5 ล้านบาท โดยที่ลูกค้าที่เป็นข้าราชการ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มากที่สุด จำนวน 298 คน เป็นเงิน 11.0 ล้านบาท รองลงมาคือ นำเงินไปชำระหนี้อื่น ๆ จำนวน 144 คน เป็นเงิน 2.6 ล้านบาท ลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภคทั้งหมด จำนวน 13 คน เป็นเงิน 0.5 ล้านบาท และลูกค้าที่เป็นลูกจ้างประจำ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มากที่สุด จำนวน 29 คน เป็นเงิน 1.1 ล้านบาท รองลงมาคือ นำเงินไปชำระหนี้อื่น ๆ จำนวน 24 คน เป็นเงิน 0.4 ล้านบาท (ตารางที่ 4.10)

สรุปได้ว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค มากที่สุด เช่น นำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพื่อซื้ออาหาร ของใช้ส่วนตัว และเครื่องใช้ไฟฟ้าที่จำเป็นในครัวเรือน ซึ่งเป็นไปตามคุณสมบัติของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ที่เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เพื่อรายย่อย ที่เสริมสภาพคล่องให้กับลูกค้าในยามฉุกเฉิน

ตารางที่ 4.10 วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	การอุปโภคบริโภค		การศึกษาบุตร		การรักษาพยาบาล		นำไปชำระหนี้อื่นๆ	
	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
ข้าราชการ	298	11.0	88	0.9	66	0.5	144	2.6
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	13	0.5	-	-	-	-	-	-
ลูกจ้างประจำ	29	1.1	5	0.1	1	0.01	24	0.4
รวม	340	12.6	93	3.4	67	2.5	168	6.2

ที่มา : จากการศึกษา

: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2. ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู ษนาคารจะกำหนดอายุสัญญาของลูกค้ำ สิ้นเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูตามระยะเวลาของอายุงานที่คงเหลือของลูกค้ำ โดยจะทำการต่ออายุสัญญา สิ้นเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูเมื่ออายุสัญญาครบกำหนด 1 ปี อัฒโนมัดติ ซึ่งลูกค้ำไม่จำเป็นต้องร้องขอต่อ อายุสัญญาใหม่ จนกว่าลูกค้ำขอบอกเลิกสัญญาหรือกรณีเกษียณอายุราชการ

ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา มากกว่า 10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และ 6 – 10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทย ชนวิฑูโดยเฉลี่ยเท่ากับ 8 ปี สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ลูกค้ำใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูค่อนข้างนาน เพราะได้ รับประโยชน์จากการคิดดอกเบี้ย เมื่อลูกค้ำไม่เบิกถอนเงินในบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ ในส่วนที่เป็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ ลูกค้ำก็ไม่เสียดอกเบี้ย แต่ยังมีวงเงินสินเชื่อไทย ชนวิฑู ไว้เป็นวงเงินพร้อมใช้ยามฉุกเฉินได้

ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู จำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู จำนวน 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูมากกว่า 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยมีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทย ชนวิฑู เท่ากับ 6 ปี

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู มากกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 รองลงมาระยะเวลาในการใช้บริการ สินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูจำนวน 1 - 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 โดยมีค่าเฉลี่ยของระยะเวลา ในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู เท่ากับ 10 ปี

ลูกจ้างประจำในหน่วยงานโรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาล อบต. ส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู จำนวน 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 รองลงมาระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑูจำนวน 6 - 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมไทยชนวิฑู เท่ากับ 6 ปี (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้าย่อยตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	1 – 5 ปี		6 – 10 ปี		มากกว่า 10 ปี		รวม	ระยะเวลาเฉลี่ย
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ข้าราชการ	134	44.7	59	19.7	107	35.7	300	6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0.9	2	0.6	8	2.3	13	10
ลูกจ้างประจำ	15	4.4	8	2.3	6	1.8	29	6
รวม	152	44.4	69	20.2	121	35.4	342	8

ที่มา : จากการศึกษา

3. วงเงินกู้ ศึกษาเกี่ยวกับการทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อสวัสดิการของหน่วยงาน(MOU) และวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏที่ลูกค้าได้รับ คิดเป็นจำนวนที่เท่าของเงินเดือน จำแนกตามอาชีพ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

วงเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ลูกค้าสามารถกู้ได้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน เว้นแต่หน่วยงานได้ทำข้อตกลงให้เป็นสินเชื่อสวัสดิการของหน่วยงาน สามารถกู้ได้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อสวัสดิการของหน่วยงาน(MOU) จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 87.7 พนักงานรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และลูกจ้างประจำ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 นั่นคือลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ธนาคารกรุงไทย สาขาไชยปราการ ทำบันทึกข้อตกลงให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อสวัสดิการของหน่วยงาน(MOU) ทั้งหมด

วงเงินกู้จำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 5 เท่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาวงเงินกู้จำนวน 5 – 8 เท่า จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และวงเงินกู้มากกว่า 8 เท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 โดยมีค่าเฉลี่ยของวงเงินกู้เท่ากับ 6 เท่า ของเงินเดือน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่วงเงินกู้มากกว่า 8 เท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 โดยมีค่าเฉลี่ยของวงเงินกู้เท่ากับ 10 เท่า เหตุผลที่ลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ได้รับอนุมัติวงเงินมากกว่า 8 เท่า มากที่สุด อันเนื่องมาจากลูกค้ารัฐวิสาหกิจคือพนักงานธนาคารกรุงไทย ซึ่งถือเป็นสวัสดิการพนักงานสามารถได้รับวงเงินสูงสุดถึง 10 เท่า ของเงินเดือน

ลูกจ้างประจำในหน่วยงานโรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาล อบต. ส่วนใหญ่วงเงินกู้ต่ำกว่า 5 เท่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 รองลงมาวงเงินกู้มากกว่า 8 เท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 โดยมีค่าเฉลี่ยของวงเงินกู้เท่ากับ 5 เท่าของเงินเดือน (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 วงเงินกู้ของลูกจ้างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ต่ำกว่า 5 เท่า		5 – 8 เท่า		มากกว่า 8 เท่า		รวม	วงเงินกู้เฉลี่ย (เท่า)
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ		
ข้าราชการ	114	38.0	101	33.6	85	28.3	300	6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	1	0.3	12	3.5	13	10
ลูกจ้างประจำ	26	7.6	-	-	3	0.9	29	5
รวม	140	40.9	102	29.8	100	29.2	342	6

ที่มา : จากการศึกษา

4. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เกี่ยวกับการรับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ ลูกจ้างทั่วไปดอกเบี้ยเงินกู้คิดในอัตรา MRR บวก 3.5% ต่อปี และพนักงานและลูกจ้างธนาคารกรุงไทย ดอกเบี้ยเงินกู้คิดในอัตรา MRR ลบ 0.5 ต่อปี (MRR คือ Minimum Retail Rate ณ ธันวาคม 2551 เท่ากับ 7.25% ต่อปี) ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างรับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 และไม่รับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

การรับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำแนกตามอาชีพพบว่า ข้าราชการ ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และไม่รับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บทั้งหมด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ลูกจ้างประจำในหน่วยงานโรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาล อบต. รับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และไม่รับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 (ตารางที่ 4.13)

สรุปได้ว่า ลูกจ้างทราบอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เนื่องจากในสัญญาเงินกู้ที่ลูกจ้างลงนามในวันทำสัญญาเงินกู้ จะระบุรายละเอียดอัตราดอกเบี้ยให้ลูกจ้างรับทราบเสมอ

ตารางที่ 4.13 การรับทราบข้อมูลอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารเรียกเก็บของลูกค้ายกตัวอย่าง
ที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ทราบ		ไม่ทราบ		รวม
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ข้าราชการ	277	81.0	23	6.7	300
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.8	-	-	13
ลูกจ้างประจำ	28	8.2	1	0.3	29
รวม	318	93.0	24	7.0	342

ที่มา : จากการศึกษา

5. การชำระคืนเงินกู้ ลูกค้าสามารถเลือกชำระคืนเงินกู้เต็มจำนวนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยหรือเลือกชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย การเลือกชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย นั่นคือลูกค้าจะค้างยอดหนี้หรือเงินต้นที่เบิกถอนนำมาใช้ไว้ก่อน จนกว่าจะมีเงินนำมาปิดหนี้ดังกล่าว โดยไม่มีกำหนดระยะเวลาในการชำระเงินคืน จนกว่าลูกค้าจะเกษียณอายุราชการ หรือเสียชีวิต ในกรณีที่ลูกค้าเกษียณอายุราชการ แต่ยังคงมียอดหนี้ค้างชำระอยู่ ธนาคารจะให้ลูกค้าผ่อนชำระเป็นคนเดือนสำหรับกรณีลูกค้าเสียชีวิต ธนาคารมีวงเงินคุ้มครองภาระหนี้ให้ลูกค้า ที่เรียกว่า ประกันชีวิตกลุ่มของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ในความดูแลของบริษัทกรุงไทย แอชซ่า ประกันชีวิต จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกชำระคืนเงินกู้โดยชำระคืนขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ยมากที่สุด จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 และเลือกชำระคืนเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

การชำระคืนเงินกู้ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้โดยชำระคืนขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเลือกชำระคืนเงินกู้เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้โดยชำระคืนเพียงดอกเบี้ย ทั้งหมดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ลูกจ้างประจำในหน่วยงาน โรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาล อบต. ส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้โดยชำระคืนขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และเลือกชำระคืนเงินกู้เต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 4.14)

สรุปได้ว่า การชำระคืนเงินกู้ ส่วนใหญ่เป็นไปตามเงื่อนไขของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ คือชำระคืนเงินกู้ขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย

ตารางที่ 4.14 การชำระคืนเงินกู้ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ชำระคืนเต็มจำนวน พร้อมดอกเบี้ย		ชำระคืนขั้นต่ำ เพียงดอกเบี้ย		รวม
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
ข้าราชการ	62	20.7	238	79.3	300
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	13	3.8	13
ลูกจ้างประจำ	2	0.6	27	7.9	29
รวม	64	18.7	278	81.3	342

ที่มา : จากการศึกษา

4.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญของลูกค้า จำนวน 342 คน สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้คือ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน วงเงินให้กู้ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยให้ลูกค้าตอบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อย โดยให้คะแนนเป็น 3, 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย ผลของค่าเฉลี่ย 2.34-3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก 1.67-2.33 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 1.00-1.66 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ ประกอบด้วย มีเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย กรณีข้าราชการมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของเงินเดือนติดต่อกัน 3 เดือน กรณีพนักงานบริษัท / ห้าง / ร้าน และพนักงานธนาคารกรุงไทยมีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชี ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 ของเงินเดือน ติดต่อกัน 3 เดือน และมีบุคคลค้ำประกันสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่สังกัดหน่วยงานเดียวกัน (ระดับกรม)

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ในระดับมาก

2. อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ ธนาคารกรุงไทยเรียกเก็บดอกเบี้ยจากลูกค้าสินเชื่อ กรุงไทยธนวิทย์ที่เป็นข้าราชการและรัฐวิสาหกิจในอัตราร้อยละ MRR บวก 3.50 และพนักงาน ธนาคารกรุงไทย ในอัตราร้อยละ MRR ลบ 0.50 (ณ ธันวาคม 2551 MRR เท่ากับ 7.25)

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บในระดับมาก

3. ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ธนาคารกรุงไทยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์จากลูกค้าที่ใช้บริการ ในอัตรา 200 บาท / ปี

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ในระดับมาก

4. วงเงินให้กู้ ธนาคารกรุงไทยให้วงเงินกู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์สำหรับลูกค้าที่หน่วยงาน ต้นสังกัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) กับธนาคารสูงสุด 10 เท่าของเงินเดือน และลูกค้าที่หน่วยงาน ต้นสังกัดไม่ได้ทำบันทึกข้อตกลง (MOU) กับธนาคารสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในวงเงินให้กู้ที่ธนาคารกำหนดไว้ในระดับมาก

5. ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยได้กำหนดระยะเวลาในการ พิจารณาสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ สำหรับธนาคารกรุงไทยทุกสาขา ทั่วประเทศ ไว้ไม่เกิน 5 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเอกสารจากลูกค้าครบถ้วน

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อในระดับมาก

6. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการของพนักงานในระดับมาก

7. การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ธนาคารกรุงไทยมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบ ถึงเงื่อนไข คุณสมบัติพิเศษ คนละเอียดย่าง ๆ ของสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์เป็นระยะ ๆ ผ่านทางสื่อ เช่น ทวี วิทู แผ่นพับ

เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ทั้งหมดจำนวน 342 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ของธนาคารในระดับมาก

สรุปได้ว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ และความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.99 และ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ และวงเงินให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 2.96 (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ กรุงไทยธนวัฏ	ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย	การ แปลผล	อันดับ
	มาก	ปานกลาง	น้อย			
การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติ ของผู้กู้	330	12	-	2.96	มาก	3
อัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ	342	-	-	3.00	มาก	1
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน	313	29	-	2.92	มาก	4
วงเงินให้กู้	330	12	-	2.96	มาก	3
ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ	342	-	-	3.00	มาก	1
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจ ให้บริการ	337	5	-	2.99	มาก	2
การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	297	45	-	2.87	มาก	5

ที่มา : จากการศึกษา