

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิทย์ ของธนาคารกรุงไทย อำเภอ จังหวัดลำพูน ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ กลุ่มที่เป็นลูกหนี้ค้างค้ำสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์จำนวน 176 ราย และกลุ่มที่ไม่เป็นลูกหนี้ค้างค้ำกรุงไทยธนวิทย์จำนวน 176 ราย รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 352 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิทย์
- ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน

#### ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์

ลักษณะทั่วไปและพฤติกรรมของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน มีจำนวน 352 ราย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพทางอาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน แหล่งเงินทุนสำรอง ภาระเลี้ยงดูในครอบครัว วงเงินกู้ จำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้ โดยมีผลการศึกษาออกมาดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 เพศ

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์จำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้ค้างค้ำพบว่า เป็นเพศหญิง 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 เป็นเพศชาย 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า เป็นเพศหญิงจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 เป็นเพศชาย 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่เป็นเพศหญิงและเพศชายมียอดหนี้ค้างค้ำและยอดหนี้ปกติใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของผู้กู้เงินซื้อกรุงไทยธนวัฏ

เพศ	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
หญิง	92 (26)	91 (26)	183 (52)
ชาย	84 (24)	85 (24)	169 (48)
<b>รวม</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>352</b> <b>(100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.2 อายุ

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินซื้อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มผู้กู้เงินซื้อมีอายุต่ำกว่า 42 ปีจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.3 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีอายุต่ำกว่า 42 ปี จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีอายุสูงกว่า 42 ปีขึ้นไป 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีอายุต่ำกว่า 42 ปี จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีอายุสูงกว่า 42 ปีขึ้นไป 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีอายุต่ำกว่า 42 ปีมียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีอายุมากกว่า 42 ปีขึ้นไป ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 อายุของผู้กู้เงินซื้อกรุงไทยธนวัฏ

อายุ	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 42 ปี	108 (30.7)	122 (34.6)	230 (65.3)
สูงกว่า 42 ปีขึ้นไป	68 (19.3)	54 (15.4)	122 (34.7)
<b>รวม</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>352</b> <b>(100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.3 สถานภาพสมรส

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญจำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 210 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีสถานภาพสมรสจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีสถานภาพโสด หย่าร้างและหม้าย 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่ามีสถานภาพสมรส จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 31 มีสถานภาพโสด หย่าร้างและหม้าย 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 19 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่สถานภาพสมรสมียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีสถานภาพโสด หย่าร้างและหม้าย ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 สถานภาพสมรสของกลุ่มผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

สถานภาพ	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
โสด/หย่าร้าง/หม้าย	75 (21.3)	67 (19)	142 (40.3)
สมรส	101 (28.7)	109 (31)	210 (59.7)
รวม	176 (50)	176 (50)	352 (100)

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.4 ระดับการศึกษา

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญจำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 289 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.1 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า กลุ่มผู้กู้มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่ามีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีระดับ

การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า มียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ระดับการศึกษา	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	34 (9.7)	29 (8.2)	63 (17.9)
ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีเป็นต้นไป	142 (40.3)	147 (41.8)	289 (82.1)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.5 สถานภาพทางอาชีพ

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูจำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่รับราชการ จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.7 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า รับราชการ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่าเป็นข้าราชการ จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.9 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่รับราชการมียอดหนี้คงค้างน้อยกว่ากลุ่มผู้กู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ แต่ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่เป็นข้าราชการมียอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 สถานภาพทางอาชีพของกลุ่มผู้กู้เงินเชียงใหม่

อาชีพ	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
รับราชการ	98 (27.8)	130 (36.9)	228 (64.7)
ไม่เป็นข้าราชการ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำ)	78 (22.2)	46 (13.1)	124 (35.3)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.6 ประสบการณ์การทำงาน

จากการศึกษาประสบการณ์การทำงานกลุ่มผู้กู้เงินเชียงใหม่จำนวน 352 ราย พบว่า มีประสบการณ์ทำงานสูงสุด 35 ปี มีประสบการณ์ทำงานต่ำสุด 1 ปีและมีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 18 ปี ดังนั้นเมื่อแบ่งผู้กู้ออกเป็น 2 กลุ่มพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 295 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.8 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 18 ปี 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.8 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 18 ปี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 18 ปี มียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 18 ปี ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ

ประสบการณ์ทำงาน	หนึ่งค่าง (คน)	หนึ่งปกติ (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 18 ปี	145 (41.2)	150 (42.6)	295 (83.8)
สูงกว่า 18 ปีขึ้นไป	31 (8.8)	26 (7.4)	57 (16.2)
<b>รวม</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>176</b> <b>(50)</b>	<b>352</b> <b>(100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.7 รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษารายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญจำนวน 352 ราย พบว่า มีรายได้สูงสุด 45,000 บาท มีรายได้ต่ำสุด 9,000 บาทและรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 21,164 บาท ดังนั้นเมื่อแบ่งผู้กู้ออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 21,164 บาท จำนวน 328 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.2 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนึ่งค่างพบว่า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 21,164 บาท จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.9 มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 21,164 บาท 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนึ่งปกติพบว่า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 21,164 บาท 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 21,164 บาทจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 21,164 บาท มียอดหนึ่งค่างและยอดหนึ่งปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 21,164 บาท ดังตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.7 รายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้กู้เงินเชียงใหม่

รายได้ต่อเดือน	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 21,164 บาท	158 (44.9)	170 (48.3)	328 (93.2)
สูงกว่า 21,164 บาท	18 (6.1)	6 (1.7)	24 (6.8)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.8 จำนวนแหล่งเงินทุนสำรอง

ผลจากการศึกษากลุ่มผู้กู้เงินเชียงใหม่จำนวน 352 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีแหล่งเงินทุนสำรองน้อยกว่า 2 แห่ง จำนวน 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.8 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีแหล่งเงินทุนสำรองน้อยกว่า 2 แห่ง จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีแหล่งเงินทุนสำรองมากกว่า 2 แห่งจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.1 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีแหล่งเงินทุนสำรองน้อยกว่า 2 แห่งจำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.9 และมีแหล่งเงินทุนสำรองมากกว่า 2 แห่ง จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีแหล่งเงินทุนสำรองน้อยกว่า 2 แห่ง มียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มที่มีแหล่งเงินทุนสำรองมากกว่า 2 แห่ง ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนแหล่งเงินทุนสำรองของกลุ่มผู้ถือหุ้นเชิงรุกไทยชนวิฑู

แหล่งเงินทุนสำรอง	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
มีแหล่งเงินทุนสำรอง น้อยกว่า 2 แห่ง	144 (40.9)	137 (38.9)	281 (79.8)
มีแหล่งเงินทุนสำรอง ตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป	32 (9.1)	39 (11.1)	71 (20.2)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือร้อยละ

#### 4.1.9 จำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัว

จากการศึกษาจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัวของกลุ่มผู้ถือหุ้นเชิงรุกไทยชนวิฑูจำนวน 352 ราย พบว่า มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัวสูงสุดจำนวน 5 คน และมีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัวต่ำสุด คือ ไม่มี และมีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัวเฉลี่ย 3 คน ดังนั้นเมื่อแบ่งผู้ถูกออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูน้อยกว่า 3 คน จำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.9 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้าง พบว่า มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูน้อยกว่า 3 คน จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูมากกว่า 3 คน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 และกลุ่มผู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูน้อยกว่า 3 คนจำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูมากกว่า 3 คน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ถือหุ้นเชิงรุกมีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูน้อยกว่า 3 คนมียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีจำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูมากกว่า 3 คน ดังตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 จำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัวของผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิ

จำนวนบุคคลที่ รับภาระเลี้ยงดูใน ครอบครัว	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 3 คน	139 (39.5)	153 (43.4)	292 (82.9)
สูงกว่า 3 คนขึ้นไป	37 (10.5)	23 (6.6)	60 (17.1)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.10 วงเงินกู้

จากการศึกษาวงเงินกู้ของกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิจำนวน 352 ราย พบว่ามีวงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท มีวงเงินกู้ต่ำสุด 20,000 บาท และมีวงเงินกู้เฉลี่ย 21,164 บาท ดังนั้นเมื่อแบ่งผู้กู้ออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ส่วนใหญ่มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 201,115 บาท จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.9 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 201,115 บาท จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 และมีวงเงินกู้สูงกว่า 201,115 บาทขึ้นไป จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 201,115 บาท จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีวงเงินกู้สูงกว่า 201,115 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้สินเชื่อที่มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 201,115 บาท มียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีวงเงินกู้สูงกว่า 201,115 บาท ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 วงเงินกู้ของกลุ่มผู้กู้เงินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

วงเงินกู้	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
ต่ำกว่า 201,115 บาท	146 (41.4)	139 (39.5)	285 (80.9)
สูงกว่า 201,115 บาท ขึ้นไป	30 (8.6)	37 (10.5)	67 (19.1)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

#### 4.1.11 จำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้

จากการศึกษาจำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้ของกลุ่มผู้กู้เงินเชื่อกรุงไทยธนวัฏจำนวน 352 ราย พบว่า มีจำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้สูงสุดจำนวน 6 แห่ง มีจำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้ต่ำสุดคือ ไม่มี และค่าเฉลี่ยจำนวน 3 แห่ง ดังนั้นเมื่อแบ่งผู้กู้ออกเป็น 2 กลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินน้อยกว่า 3 แห่ง จำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.8 แบ่งตามกลุ่มผู้มียอดหนี้คงค้างพบว่า มีภาระหนี้สินน้อยกว่า 3 แห่ง จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 และมีภาระหนี้สินมากกว่า 3 แห่ง จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 และกลุ่มผู้กู้ที่มียอดหนี้ปกติพบว่า มีภาระหนี้สินน้อยกว่า 3 แห่งจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 48 และมีภาระหนี้สินน้อยกว่า 3 แห่ง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้กู้เงินเชื่อที่มีภาระหนี้สินน้อยกว่า 3 แห่ง มียอดหนี้คงค้างและยอดหนี้ปกติมากกว่ากลุ่มผู้กู้ที่มีภาระหนี้สินมากกว่า 3 แห่งดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้ของกลุ่มผู้กู้สินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ

จำนวนสถาบัน การเงินต่างๆที่มีภาระ หนี้	หนี้คงค้าง (คน)	หนี้ปกติ (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 3 แห่ง	140 (39.8)	169 (48)	309 (87.8)
ตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไป	36 (10.2)	7 (2)	42 (12.2)
<b>รวม</b>	<b>176 (50)</b>	<b>176 (50)</b>	<b>352 (100)</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินเชื่อกรุงเทพธนวัฏ	352	72.1
สินเชื่อที่อยู่อาศัย	87	18
สินเชื่อวงเงินเบิกเกินบัญชี	25	5.1
ตัวแลกเงิน	2	0.4
สินเชื่อรถยนต์	12	2.4
สินเชื่อทั่วไป	5	1
KTC	2	0.4
สินเชื่อสำหรับข้าราชการ	3	0.6
<b>รวม</b>	<b>488</b>	<b>100.0</b>

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : สามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าส่วนใหญ่ผู้กู้เงินเชื่อผู้กู้เงินเชื่อของกรุงเทพฯ มีการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพฯธนวัณมีผู้เลือกจำนวน 352 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมาเป็นสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีผู้เลือกจำนวน 87 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 27.6 และมีผู้เลือก 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.1 เป็นสินเชื่อวงเงินเบิกเกินบัญชี ที่ใช้บริการควบคู่กับการกู้เงินสินเชื่อกรุงเทพฯธนวัณ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ

ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ ธนวัณ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	151	42.9
6-10 ปี	117	33.2
11-15 ปี	28	8.0
16-20 ปี	39	11.1
20 ปีขึ้นไป	17	4.8
รวม	352	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้กู้เงินเชื่อกรุงเทพฯธนวัณส่วนใหญ่ มีระยะเวลากู้เงินสินเชื่อตั้งแต่ 1 – 5 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา มีระยะเวลาในการใช้ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.2 และมีระยะเวลาในการใช้ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการค้ำประกันวงเงินการใช้บริการ

การค้ำประกันวงเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้ตำแหน่งของตนเอง	167	47.4
ใช้บุคคลค้ำ	185	52.6
รวม	352	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้กู้เงินเชื่อกรุงเทพฯธนวัณส่วนใหญ่ ให้บุคคลอื่นค้ำประกันวงเงินของตนเองคิดเป็นร้อยละ 52.6 และที่เหลือใช้ตำแหน่งของตนเองค้ำประกันคิดเป็นร้อยละ 47.4

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการทำประกันชีวิตกลุ่มการใช้บริการ

ประกันชีวิตกลุ่มของสินเชื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการทำประกันชีวิต	283	80.4
ไม่มีการทำประกันชีวิต	69	19.6
รวม	352	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้กู้สินเชื่อกรุงเทพมหานครธนวิภูส่วนใหญ่จำนวน 283 รายมีการทำประกันชีวิตคิดเป็นร้อยละ 80.4 และที่เหลือไม่ทำประกันจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.6

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์การนำไปใช้

วัตถุประสงค์การนำไปใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	204	30.2
ชำระหนี้ด้านอื่นๆ	159	23.5
ลงทุนธุรกิจ	44	6.5
นำไปใช้ในยามฉุกเฉิน	224	33.2
เก็บไว้เฉยๆ	45	6.6
รวม	676	100

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : สามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้กู้สินเชื่อกรุงเทพมหานครธนวิภูมีวัตถุประสงค์คือ นำเงินสินเชื่อไปใช้ในยามฉุกเฉินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาคือผู้ก้นำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และผู้กู้เงินกรุงเทพมหานครธนวิภูไปชำระหนี้ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คิดดอกเบี้ยตามยอดเงินที่เบิก	146	14.2
ขั้นตอนอนุมัติรวดเร็ว	149	14.6
วงเงินที่ได้รับอนุมัติสูง	114	11.2
ใช้จ่ายง่ายสะดวก	183	18
ดอกเบี้ยน้อย	163	16
มีระยะเวลาในการชำระคืน	191	18.7
ธนาคารมีประชาสัมพันธ์ที่ดี	75	7.3
รวม	1021	100

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : สามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.17 พบว่าส่วนใหญ่ผู้สิ้นเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือ มีระยะเวลาในการชำระคืนนาน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ มีขั้นตอนอนุมัติเร็ว คิดเป็นร้อยละ 14.6 และคิดดอกเบี้ยตามยอดเงินที่เบิกคิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิญ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิญ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ซึ่งใช้เทคนิควิธีวิเคราะห์แบบ การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ Marginal effects เพื่อศึกษาโอกาสความน่าจะเป็น (Probability) ของ ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิญ การศึกษาครั้งนี้มีปัจจัยทั้งหมด 11 ปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางอาชีพ วงเงินกู้ ระดับการศึกษา แหล่งเงินทุนสำรอง สถาบันการเงินที่มีภาระหนี้ และจำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว

จากการคำนวณสมการ Logit พบได้ว่า likelihood function เท่ากับ -237.2831 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -243.9878 ค่า Chi-squared เท่ากับ 13.409 ค่า McFadden R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.2674 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 67.10 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ สามารถอธิบาย ดังตารางที่ 4.18 สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิญ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ อายุ ( $X_2$ ) ประสบการณ์ทำงาน ( $X_6$ ) จำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดู ( $X_9$ ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ วงเงินกู้ ( $X_{10}$ ) ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆสามารถอธิบาย โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้

เมื่อนำตัวแปรที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อส่วนบุคคล กรุงไทยธนวิญ มาหาค่า Marginal effects ของกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบได้ว่า likelihood function เท่ากับ -238.8968 ค่า Restricted Log likelihood เท่ากับ -243.9878 ค่า Chi-squared เท่ากับ 10.182 ค่า McFadden R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.2748 และค่าความถูกต้องของการทำนาย เท่ากับ 64.82 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรต่างๆสามารถอธิบาย ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Maximum Likelihood Estimates

Variable	Maximum Likelihood Estimates			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	2.49643	2.2368	1.116	0.2644
X <sub>1</sub>	-0.11613	0.2214	-0.524	0.6000
x <sub>2</sub>	-0.12351	0.8865	-1.593	0.0163**
X <sub>3</sub>	0.19670	0.2305	0.853	0.3935
X <sub>4</sub>	-0.21907	0.2917	-0.751	0.4527
X <sub>5</sub>	0.26174	0.4160	0.629	0.5293
X <sub>6</sub>	0.33473	0.1352	2.475	0.0133**
X <sub>7</sub>	0.17737	0.1948	0.910	0.3627
X <sub>8</sub>	-0.16822	0.4227	-0.398	0.6907
X <sub>9</sub>	0.81614	0.4052	-2.014	0.0440**
X <sub>10</sub>	-0.84155	0.5008	-1.680	0.0929*
X <sub>11</sub>	0.54774	0.1479	0.004	0.9970

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ **	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	Log likelihood function	-237.2831
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1	Restricted log likelihood	-243.9878
		Chi squared	13.40945
		Mc Fadden R <sup>2</sup>	0.2674
		Accuracy of prediction	67.102%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal Effect

Variable	Marginal effect			
	Coefficient	Standard Error	T-stat	Prob
Constant	0.6539	0.5261	1.243	0.214
$X_2$	-0.2876 **	0.2132	-1.348	0.017
$X_6$	0.7856 **	0.3185	2.467	0.013
$X_9$	-0.1791 **	0.9725	-1.842	0.045
$X_{10}$	-0.2155*	0.1202	-1.792	0.073

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ : **	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	Log likelihood function	-238.896
*	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1	Restricted log likelihood	-243.987
		Chi squared	10.182
		Mc Fadden R <sup>2</sup>	0.3747
		Accuracy of prediction	64.82 %

**อายุ ( $X_2$ )** จากผลการศึกษาพบว่า ระดับอายุมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากจะมีโอกาสที่จะค้างชำระหนี้ลดลงและเมื่อพิจารณาถึงขนาดผลกระทบที่มีผลต่อการค้างชำระ จากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.2876 อธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี โอกาสที่ทำให้มีการค้างชำระสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ ลดลง 28.76 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากจะมีรายได้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงทำให้โอกาสในการหาเงินเพื่อมาชำระเงินกู้คืนมีมากขึ้น

**จำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดู ( $X_6$ )** จากการศึกษาพบว่า จำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก กล่าวคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูจำนวนมากมีโอกาที่จะค้างชำระหนี้มากขึ้น เมื่อพิจารณาถึงขนาดผลกระทบที่มีผลต่อการค้างชำระจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.7856 อธิบายได้ว่า หากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนบุคคลที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูมากขึ้น 1 คน โอกาสที่ทำให้มีการค้างชำระสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ เพิ่มขึ้น 28.76 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากผู้ที่มีบุคคลที่ต้องดูแลในครอบครัวมากย่อมจะมีรายจ่ายเงินในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น

**ประสบการณ์ทำงาน ( $X_9$ )** จากการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสค้างชำระหนี้ที่น้อยลง เมื่อพิจารณาถึงขนาดผลกระทบที่มีผลต่อการค้างชำระจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.1791 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 ปี มีโอกาสที่ทำให้มีการค้างชำระสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ลดลง 17.91 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากเมื่อผู้กู้มีประสบการณ์ทำงานสูงย่อมมีรายได้เพิ่มขึ้นตามอายุงาน ดังนั้นจึงมีความสามารถในการหาเงินเพื่อมาชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารได้

**วงเงินกู้ ( $X_{10}$ )** จากการศึกษาพบว่า วงเงินกู้มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ คือ กลุ่มตัวอย่างมีวงเงินกู้ในระดับที่น้อย มีโอกาสค้างชำระหนี้ที่น้อย เมื่อพิจารณาถึงขนาดผลกระทบที่มีผลต่อการค้างชำระจากค่า Marginal Effect ซึ่งมีค่าเท่ากับ -0.2155 อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีวงเงินกู้ลดลง 1 หน่วย มีโอกาสที่ทำให้มีการค้างชำระสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ ลดลง 21.55 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากการที่ผู้กู้ได้รับวงเงินมากๆ จะทำให้มีภาระที่ต้องส่งเงินคืนมากขึ้น ทำให้ส่งผลให้มีการค้างชำระหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่มากขึ้นตามไปด้วย

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิฐ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิฐ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน โดยใช้มาตราวัดทัศนคติตามแนวคิดของ (Likert Scale) ให้ความสำคัญต่อปัญหาในแต่ละด้าน แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร (people) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Product) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร (Process) และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร(Promotion) โดยกำหนดระดับออกเป็น 4 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย และ ไม่มีปัญหา

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของระดับปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร (people) ของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิฐ

1.ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร people	ระดับของปัญหา					ระดับปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.9 (10)	13.9 (49)	37.5 (132)	45.7 (161)	0.76	มีปัญหาน้อย
ไม่ได้รับการบริการทั่วถึงจากพนักงาน	1.7 (6)	13.1 (46)	39.5 (139)	45.7 (161)	0.71	มีปัญหาน้อย
พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิฐได้อย่างชัดเจน	3.4 (12)	12.5 (44)	37.8 (133)	46.3 (163)	0.75	มีปัญหาน้อย
พนักงานมีความลำเอียงในการอนุมัติสินเชื่อ	3.4 (12)	9.1 (32)	36.9 (130)	50.6 (178)	0.65	มีปัญหาน้อย
พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับสินเชื่อให้ครบถ้วน	3.5 (12)	10.8 (38)	37.8 (133)	48.0 (169)	0.76	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					0.72	มีปัญหาน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00 มาก , 1.51 – 2.50 ปานกลาง , 0.51 – 1.50 น้อย , 0.50 - 0 ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับปัญหาที่เกิดขึ้นด้านบุคลากรของธนาคาร(People) ที่มีต่อกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูจำนวน 352 คน มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาที่น้อย ได้แก่ พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวกับสินเชื่อให้ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 0.76) รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 0.75)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Product) ของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู Product	ระดับของปัญหา					ระดับปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	
วงเงินกู้ที่อนุมัติไม่ตรงกับในสัญญา	0.9 (3)	8.0 (28)	28.7 (101)	62.5 (220)	0.47	มีปัญหาน้อย
ค่าธรรมเนียมสัญญาเงินกู้สูง	5.4 (19)	9.9 (35)	30.1 (106)	54.5 (192)	0.66	มีปัญหาน้อย
ค่าธรรมเนียมการทำประกันชีวิตกลุ่มสูง	8.3 (29)	13.9 (49)	31.8 (112)	46.0 (162)	0.89	มีปัญหาน้อย
อัตราดอกเบี้ยขึ้นลงไม่แน่นอนตามตลาด	2.6 (9)	10.8 (38)	38.6 (139)	48.0 (169)	0.68	มีปัญหาน้อย
ขาดผู้ค้ำประกันวงเงิน (กรณีไม่ใช้ตำแหน่งของตนเองค้ำประกัน)	5.2 (18)	11.9 (42)	27.8 (98)	55.1 (194)	0.74	มีปัญหาน้อย
วงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อย	5.4 (19)	11.4 (40)	33.2 (117)	50.0 (176)	0.72	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					0.69	มีปัญหาน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00 มาก , 1.51 – 2.50 ปานกลาง , 0.51 – 1.50 น้อย , 0.50 - 0 ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับปัญหาที่เกิดขึ้นด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Product) ที่มีต่อกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ จำนวน 352 คน มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาที่น้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการทำประกันชีวิตกลุ่มสูง (ค่าเฉลี่ย 0.89) รองลงมาคือ การขาดผู้ค้ำประกันวงเงินในกรณีไม่ใช้ตำแหน่งของตนเองค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 0.74) และวงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อย (ค่าเฉลี่ย 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร (Process) ของผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการสินเชื่อของธนาคาร Process	ระดับของปัญหา					ระดับปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	
ใช้เวลารอคิวนานในการยื่นคำ ขอกู้สินเชื่อธนวิทย์	9.1 (32)	19.9 (70)	32.4 (114)	38.6 (136)	0.99	มีปัญหาน้อย
มีระยะเวลาในการอนุมัตินาน	8.0 (28)	17.9 (63)	34.4 (121)	39.8 (140)	0.94	มีปัญหาน้อย
ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยไม่ ถูกต้อง	1.4 (5)	5.4 (19)	34.7 (122)	58.5 (206)	0.52	มีปัญหาน้อย
ไม่มีคู่มือแสดงวิธีใช้สินเชื่อ กรุงเทพธนวิทย์	3.2 (11)	11.4 (40)	35.2 (124)	50.3 (177)	0.74	มีปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					0.80	มีปัญหาน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00 มาก , 1.51 – 2.50 ปานกลาง , 0.51 – 1.50 น้อย , 0.50 - 0 ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับปัญหาที่เกิดขึ้นด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร(Process) ที่มีต่อกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ จำนวน 352 คน มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาที่น้อย ได้แก่ การใช้เวลารอคิวนานในการยื่นคำขอกู้ (ค่าเฉลี่ย 0.99) รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการอนุมัตินาน (ค่าเฉลี่ย 0.94) และ ธนาคารไม่มีคู่มือแสดงวิธีใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิทย์ (ค่าเฉลี่ย 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร (Promotion) ของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับของปัญหา					ระดับปัญหา
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา	ค่าเฉลี่ย	
ธนาคารไม่มีประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลต่างๆไปของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	2.6 (9)	17.9 (63)	43.2 (152)	36.4 (128)	0.89	มีปัญหาน้อย
ข้อมูลสินเชื่อกรุงไทยธนวิญไม่ตรงกับความเป็นจริงที่ธนาคารโฆษณา	1.5 (5)	11.4 (40)	47.4 (167)	39.8 (140)	0.78	มีปัญหาน้อย
ขาดการประชาสัมพันธ์และติดตามหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ	3.1 (11)	11.4 (40)	44.9 (158)	40.6 (143)	0.77	มีปัญหาน้อย
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>					<b>0.81</b>	<b>มีปัญหาน้อย</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00 มาก , 1.51 – 2.50 ปานกลาง , 0.51 – 1.50 น้อย , 0.50 - 0 ไม่มีปัญหา

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร (Promotion) ที่มีต่อกลุ่มผู้กู้เงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีค่าเฉลี่ยในระดับปัญหาที่น้อย ได้แก่ ธนาคารไม่มีประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลต่างๆไปของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ (ค่าเฉลี่ย 0.89) รองลงมาคือ ข้อมูลสินเชื่อกรุงไทยธนวิญไม่ตรงกับความเป็นจริงที่ธนาคารโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 0.78) และธนาคารขาดการประชาสัมพันธ์และติดตามหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ (ค่าเฉลี่ย 0.77) ตามลำดับ