

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษา พฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างประจำในการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย จังหวัดลำพูน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับลูกค้าธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จำนวน 243 ราย ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 127 ราย และลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ 116 ราย

#### 4.1 การให้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเนกประสงค์ของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จังหวัดลำพูน ได้เปิดให้บริการประชาชน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2536 ให้บริการทั้งด้านเงินฝาก ประกอบกับการทำหน้าที่ให้สินเชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคาร สำหรับสินเชื่อรวมของธนาคารกรุงไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน จังหวัดลำพูน จำแนกออกเป็นสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อธุรกิจ และ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภค อาทิเช่น สินเชื่อกรุงไทยเคหะทรัพย์ทวี วงเงินเบิกเกินบัญชีกระแสรายวัน (O/D) สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเนกประสงค์

สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่อเนกประสงค์เป็นส่วนหนึ่งของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคที่ธนาคารกรุงไทยให้บริการเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำหน่วยงานราชการ โดยสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน ( Revolving Loan) มีวัตถุประสงค์ให้สินเชื่อแก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพื่อเสริมสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินเมื่อยามจำเป็น และเมื่อประสบปัญหาหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย รวมถึงเป็นวงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน โดยให้วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือนในกรณีที่หน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร หลักประกันที่ใช้จะเป็นบุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน ยกเว้น ผู้บริหารระดับสูง ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน (ระดับซี 7 ขึ้นไป) และหากทำประกันกลุ่ม จะได้รับสิทธิพิเศษ ดังนี้ ในกรณีที่บุคคลที่กู้เงินเสียชีวิต จะได้รับเงินประกันในวงเงินที่เท่ากับวงเงินกู้ โดยที่ทายาทตามกฎหมายไม่ต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้หลังจากผู้กู้เสียชีวิต กำหนดระยะเวลาให้กู้ 1 ปี ระหว่างเดือนชำระเพียงดอกเบี้ยเท่านั้น สามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการ ส่วนสินเชื่อเนกประสงค์นั้น เป็นสินเชื่อบริการ

ประเภทเงินกู้สวัสดิการแบบมีกำหนดระยะเวลาแก่ผู้กู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา ฯลฯ โดยเป็นเงินกู้สวัสดิการที่ให้อ่างเงินพิเศษสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ โดยให้วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท สำหรับผู้ กู้ที่มีบุคคลค้ำประกัน และผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 7 ขึ้นไป ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 4 เท่าของเงินได้รายเดือน แก่ผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 5-ซี 6 โดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน และให้วงเงินกู้ได้ 100% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ หรือเต็มจำนวนเงินฝาก แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท หลักประกันจะใช้พนักงานราชการ หรือข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ ที่อยู่หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกันกับผู้กู้ หรือไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกับผู้กู้ก็ได้ และมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้กู้ หรือจำนองหลักทรัพย์ก็ได้ โดยให้ระยะเวลาสูงสุดในการกู้ไม่เกิน 15 ปี ให้ผ่อนชำระต้นเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน ให้เสร็จสิ้นภายในอายุสัญญาผู้ โดยให้เริ่มผ่อนชำระงวดแรกในเดือนที่ทำสัญญาผู้ หรือจะให้ธนาคารหักบัญชีเพื่อชำระหนี้ก็ได้ โดยรายละเอียดข้อเปรียบเทียบระหว่างสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและสินเชื่อเนกประสงค์ อธิบายได้ดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อเปรียบเทียบระหว่างสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏกับสินเชื่อเนกประสงค์

ลักษณะของสินเชื่อ	สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	สินเชื่อเนกประสงค์
ประเภทบริการ	เป็นเงินกู้หมุนเวียน ( Revolving Loan)	เงินกู้ สวัสดิการแบบมีกำหนดระยะเวลาแก่ผู้กู้
วัตถุประสงค์บริการ	-เพื่อเสริมสภาพคล่อง และช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้ำเมื่อยามจำเป็น -เป็นวงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน	เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา ฯลฯ
คุณสมบัติลูกค้ำ	เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ รวมลูกจ้างประจำ หรือเจ้าหน้าที่องค์กรมหาชน หรือเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ หรือพนักงานของหน่วยงานราชการ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะของ สินเชื่อ	สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ	สินเชื่อเนกประสงค์
วงเงินกู้	วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร	-ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท สำหรับผู้กู้ที่มีบุคคลค้ำประกัน และผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ชี 7 ขึ้นไป ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน -ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 4 เท่าของเงินได้รายเดือน แก่ผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ชี 5-ชี 6 โดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน -ให้วงเงินกู้ได้ 100% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ หรือเต็มจำนวนเงินฝาก แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท
ระยะเวลากู้	กำหนดระยะเวลาให้กู้ 1 ปี (ต่ออายุปีต่อปีโดยอัตโนมัติ)	สูงสุดไม่เกิน 15 ปี
หลักประกัน	-บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน ยกเว้น ผู้บริหารระดับ 7 ขึ้นไป ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน -หากทำประกันกลุ่ม จะได้รับสิทธิพิเศษ กรณีที่ผู้กู้เสียชีวิตจะได้รับเงินประกันเท่ากับวงเงินกู้ โดยทายาทตามกฎหมายไม่ต้องรับผิดชอบภาระหนี้หลังจากผู้กู้เสียชีวิต	-พนักงานราชการ หรือข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ ที่อยู่หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกันกับผู้กู้ หรือ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกับผู้กู้ก็ได้ และมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้กู้ -จำนองหลักทรัพย์
ค่าธรรมเนียม	-ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของวงเงินอนุมัติ (ครั้งแรกที่สมัครหรือเพิ่มวงเงิน) กรณีผิดชำระหนี้คิด 15%	กรณีมีหลักทรัพย์ประกันต้องประเมินราคา คิดค่าประเมินตามระเบียบธนาคาร

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะของ สินเชื่อ	สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ	สินเชื่อเนกประสงค์
การผ่อนชำระ	-ไม่ใช้วงเงินไม่เสียดอกเบี้ย ในระหว่างเดือนชำระเพียงดอกเบี้ยเท่านั้น -สามารถชำระคืนเงินต้นได้ตามความต้องการ	-ให้ผ่อนชำระเงิน ต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า ๆ กัน ให้เสร็จสิ้นภายในอายุสัญญา โดยให้เริ่มผ่อนชำระงวดแรกในเดือนที่ทำสัญญา -ธนาคารหักบัญชีเพื่อชำระหนี้
อัตราดอกเบี้ย	MRR+3.5% ต่อปี (คิดดอกเบี้ยตามที่ใช้จริง ไม่ใช้วงเงิน ไม่เสียดอกเบี้ย)	-กรณีบุคคลค้าประกัน และไม่มีผู้ค้ำ MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) MRR+2.75% ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร) -กรณีหลักทรัพย์จำนองเป็น ประกัน MRR-0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) MRR ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)

สำหรับสินเชื่อเนกประสงค์นั้น ทางธนาคารเริ่มให้บริการในปี 2551 เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค จึงทำให้จำนวนเงินที่ให้กู้ยังมีไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับยอดสินเชื่อในปี 2551 และ 2552 จะเห็นว่า เงินให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ และสินเชื่อเนกประสงค์มีจำนวนดังนี้ คือ สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ปี 2551 มีจำนวน 13.2 ล้านบาท และ ปี 2552 มีจำนวน 13.6 ล้านบาท หรืออัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.97 ส่วนจำนวนสินเชื่อเนกประสงค์ในปี 2551 มีจำนวน 21.7 ล้านบาท และ ปี 2552 มีจำนวน 78.2 ล้านบาท หรืออัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 259.7 จากปี 2551 จะเห็นได้ว่าสินเชื่อนี้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีนโยบายเร่งให้สินเชื่อสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพราะเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่ำ จึงมีการเชิญชวนลูกค้ารายเดิมมาเพิ่มวงเงินใหม่ และขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** จำนวนสินเชื่อเนกประสงค์และสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ์ของธนาคารกรุงไทย สาขา  
นิคมอุตสาหกรรมลำพูน

ประเภทของสินเชื่อ	ปี 2551	ปี 2552	
	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	อัตราที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ)
กรุงไทยธนวิญ์	13.2	13.6	2.97
อเนกประสงค์	21.7	78.2	259.7
<b>รวม</b>	<b>34.9</b>	<b>91.8</b>	<b>262.67</b>

ที่มา: ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน, 2552

#### 4.2 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 1. เพศ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 144 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 59.3 ของลูกค้าทั้งหมด และเป็นเพศหญิงจำนวน 99 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.7 ของลูกค้าทั้งหมด เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ์แล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 74 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 58.3 เป็นเพศชาย จำนวน 53 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.7 แต่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 78.4 เป็นเพศหญิง จำนวน 25 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตารางที่ 4.3 เพศของลูกค้านาคกรกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่อเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ชาย	53	41.7	91	78.4	144	59.3
หญิง	74	58.3	25	21.6	99	40.7
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

## 2. อายุ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 116 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 47.7 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปและไม่เกิน 30 ปี จำนวน 90 และ 37 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.1 และ 15.2 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ อายุเฉลี่ยคือ 37.5 ปี เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่เป็น ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 66 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 52 รองลงมาคือลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และไม่เกิน 30 ปี จำนวน 41 และ 20 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32.3 และ 15.7 ตามลำดับ อายุเฉลี่ยคือ 37 ปี ขณะที่ ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 43 รองลงมาคือลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 49 และ 17 ราย คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 42.3 และ 14.7 ตามลำดับ อายุเฉลี่ยคือ 38 ปี (ตารางที่ 4.4)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อายุเฉลี่ยคือ 37.5 ปี

ตารางที่ 4.4 อายุของลูกค้านานาชาติกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่อเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 30 ปี	20	15.7	17	14.7	37	15.2
31 – 40 ปี	66	52.0	50	43.0	116	47.7
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	41	32.3	49	42.3	90	37.1
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุเฉลี่ย</b>	<b>37</b>		<b>38</b>		<b>37.5</b>	

ที่มา: จากการศึกษา

### 3. สถานภาพการสมรส

ลูกค้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 207 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.2 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมา มีสถานภาพโสดและหม้าย/หย่า จำนวน 30 และ 6 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.3 และ 2.5 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 88.2 รองลงมาคือลูกค้าที่มีสถานภาพโสดและหม้าย/หย่า จำนวน 14 และ 1 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14 และ 0.8 ตามลำดับ ขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 95 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 81.9 รองลงมาคือลูกค้าที่มีสถานภาพโสดและหม้าย/หย่า จำนวน 16 และ 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.8 และ 4.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.5 สถานภาพสมรสของลูกค้านาคกรกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ การสมรส	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่ออเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
โสด	14	11.0	16	13.8	30	12.3
สมรส	112	88.2	95	81.9	207	85.2
หม้าย/หย่า	1	0.8	5	4.3	6	2.5
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4. ระดับการศึกษา

ลูกค้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 207 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.2 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 และ 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.8 และ 2.1 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 114 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.8 รองลงมาคือลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 และ 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.9 และ 2.4 ตามลำดับ ขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 93 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.2 รองลงมาคือลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 และ 2 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18.1 และ 1.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.6)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี



ตารางที่ 4.6 ระดับการศึกษาของลูกค้านาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่ออเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	7.9	21	18.1	31	12.8
ปริญญาตรี	114	89.8	93	80.2	207	85.2
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.4	2	1.7	5	2.1
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน

ลูกค้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน 2 คน จำนวน 99 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 40.7 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมามีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน 1 คน จำนวน 71 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.2 ไม่มีสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงานและมีสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงาน 3 คนขึ้นไป จำนวน 63 และ 10 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25.9 และ 4.2 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 2 คน จำนวน 45 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.4 รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 1 คน จำนวน 40 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.5 ไม่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงาน จำนวน 37 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.1 จำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 3 คนขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4 ตามลำดับ ขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 2 คน จำนวน 54 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.6 รองลงมาคือมีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 1 คน จำนวน 31 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.7 ไม่มีจำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงาน จำนวน 26 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.4 จำนวนสมาชิกที่ไม่ทำงานทั้งหมด 3 คนขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนไม่ทำงานทั้งหมด 2 คน

ตารางที่ 4.7 จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ไม่ทำงานของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนสมาชิกใน ครัวเรือนที่ไม่ทำงาน	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่อนอกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ไม่มี	37	29.1	26	22.4	63	25.9
1 คน	40	31.5	31	26.7	71	29.2
2 คน	45	35.4	54	46.6	99	40.7
3 คนขึ้นไป	5	4.0	5	4.3	10	4.2
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

## 6. อาชีพ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเทศบาล จำนวน 121 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 49.8 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมาเป็นข้าราชการตำรวจจำนวน 68 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.0 ข้าราชการครูและลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล จำนวน 39 และ 15 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.0 และ 6.2 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ กรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล จำนวน 73 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 57.5 (ส่วนใหญ่เป็นระดับ ซี 3 - ซี 5) รองลงมาคือลูกค้าที่มีอาชีพข้าราชการครู จำนวน 34 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.8 (ส่วนใหญ่เป็นระดับ ซี 3 - ซี 5) มีอาชีพลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล และข้าราชการตำรวจ จำนวน 12 และ 8 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 9.4 และ 6.3 ตามลำดับ แต่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ นอกประสงค์ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการตำรวจ จำนวน 60 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.7 (ส่วนใหญ่เป็นชั้นประทวน ได้แก่ สิบตำรวจตรี ขึ้นไป จำสิบตำรวจ และดาบตำรวจ) รองลงมาคือลูกค้าที่มีอาชีพ ข้าราชการเทศบาล จำนวน 48 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 41.4 (ส่วนใหญ่เป็นระดับ ซี 3 - ซี 5) มีอาชีพข้าราชการครู และลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล จำนวน 5 และ 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.3 และ 2.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.8)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการเทศบาลระดับซี 3 - ซี 5 แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อนอกประสงค์ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ

ตำรวจชั้นประทวนได้แก่ สิบตำรวจตรีขึ้นไป ซึ่งได้แก่ สิบตำรวจโท สิบตำรวจเอก จำสิบตำรวจ และดาบตำรวจ

ตารางที่ 4.8 อาชีพและระดับชั้นของลูกข้าราชการกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	กรุงเทพมหานคร		สินเชื่อนอกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ข้าราชการครู						
- ชั้น 1- ชั้น 2	4	3.2	1	0.9	5	2.1
- ชั้น 3- ชั้น 5	30	23.6	4	3.5	34	13.9
รวม	34	26.8	5	4.4	39	16.0
ข้าราชการเทศบาล						
- ชั้น 1- ชั้น 2	23	18.1	2	1.7	25	10.3
- ชั้น 3- ชั้น 5	45	35.4	39	33.6	84	34.6
- ชั้น 6- ชั้น 7	5	4.0	7	6.0	12	4.9
รวม	73	57.5	48	41.3	121	49.8
ข้าราชการตำรวจ						
- ชั้นประทวน (ส.ต.ต. ขึ้นไป, จ.ส.ต., ค.ต.)	8	6.3	51	43.9	59	24.3
- ชั้นสัญญาบัตร (ตั้งแต่ ร.ต.ต. ขึ้นไป)	-	-	9	7.8	9	3.7
รวม	8	6.3	60	51.7	68	28.0
ลูกจ้างประจำของ หน่วยงานเทศบาล	12	9.4	3	2.6	15	6.2
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

## 7. รายได้ต่อเดือน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่ากลุ่มข้าราชการครู ข้าราชการเทศบาล ข้าราชการตำรวจ และลูกจ้างประจำของหน่วยงานเทศบาลส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 22, 46, 5 และ 12 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.3, 36.2, 3.9 และ 9.4 ตามลำดับ โดยรายได้เฉลี่ยของข้าราชการครู คือ 13,500 บาท ข้าราชการเทศบาล คือ 14,200 บาท ข้าราชการตำรวจ คือ 13,750 บาท และ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานเทศบาล คือ 10,000 บาท แต่ลูกค้าที่ใช้ สินเชื่อ อเนกประสงค์ พบว่า กลุ่มข้าราชการครู ข้าราชการเทศบาล และข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 3, 36 และ 56 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.6, 31.0 และ 48.3 ตามลำดับ ส่วน ลูกจ้างประจำของหน่วยงานเทศบาลมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.6 โดยรายได้เฉลี่ยของข้าราชการครู คือ 16,000 บาท ข้าราชการเทศบาล คือ 18,125 บาท ข้าราชการตำรวจ คือ 20,600 บาท และ ลูกจ้างประจำของ หน่วยงานเทศบาล คือ 10,000 บาท(ตารางที่ 4.9)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีรายได้เฉลี่ย 12,863 บาท/คน ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์มีรายได้เฉลี่ย 16,181 บาท/คน

ตารางที่ 4.9 รายได้ต่อเดือนของลูกค้าธนาคารกรุงเทพกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	กรุงเทพธนวิญ		สินเชื่อเนกประสงค์	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ข้าราชการครู				
- ไม่เกิน 10,000 บาท	22	17.3	2	1.7
- 10,001 - 30,000 บาท	12	9.5	3	2.6
- 30,001 - 50,000 บาท	-	-	-	-
รวม	34	26.8	5	4.3
รายได้เฉลี่ย (บาท)	13,500		16,000	
ข้าราชการเทศบาล				
- ไม่เกิน 10,000 บาท	46	36.2	11	9.5
- 10,001 - 30,000 บาท	25	19.7	36	31.0
- 30,001 - 50,000 บาท	2	1.6	1	0.9
รวม	73	57.5	48	41.4
รายได้เฉลี่ย (บาท)	14,200		18,125	
ข้าราชการตำรวจ				
- ไม่เกิน 10,000 บาท	5	3.9	-	-
- 10,001 - 30,000 บาท	3	2.4	56	48.3
- 30,001 - 50,000 บาท	-	-	4	3.4
รวม	8	6.3	60	51.7
รายได้เฉลี่ย (บาท)	13,750		20,600	
ลูกจ้างประจำของหน่วยงาน เทศบาล				
- ไม่เกิน 10,000 บาท	12	9.4	3	2.6
รวม	12	9.4	3	2.6
รายได้เฉลี่ย (บาท)	10,000		10,000	
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100</b>	<b>116</b>	<b>100</b>
<b>รายได้เฉลี่ยรวม</b>	<b>12,863</b>		<b>16,181</b>	

ที่มา: จากการศึกษา

## 8. ระยะเวลาในการทำงาน

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 - 20 ปี จำนวน 125 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.4 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมามีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 66 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.2 และมีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 52 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.4 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ กรุงไทยธนวิญแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 54.3 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 31 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 24.4 และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 27 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.3 ตามลำดับ ขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 56 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 48.3 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.2 และมีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 25 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 21.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.10)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ และสินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าที่มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 10 – 20 ปี

ตารางที่ 4.10 ระยะเวลาในการทำงานของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการทำงาน	กรุงไทยธนวิญ		สินเชื่อเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
น้อยกว่า 10 ปี	31	24.4	35	30.2	66	27.2
10 – 20 ปี	69	54.3	56	48.3	125	51.4
ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	27	21.3	25	21.6	52	21.4
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

### 9. ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทย

ลูกค้ายกุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 130 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 53.5 ของลูกค้าทั้งหมด รองลงมาคือมี ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 69 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.4 และมี ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 44 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 18.1 ของลูกค้าทั้งหมด ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มี ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทย ระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.2 รองลงมาคือมี ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.0 และมีระยะเวลาในการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 29 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 22.8 ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อ อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 65 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 56.0 รองลงมาคือมี ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 31.0 และมีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.11)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยระหว่าง 10 - 20 ปี

ตารางที่ 4.11 ระยะเวลาการเป็นลูกค้านาคารกรุงไทยของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาการเป็น ลูกค้า ธนาคารกรุงไทย	กรุงไทยธนวัฏ		สินเชื่ออเนกประสงค์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
น้อยกว่า 10 ปี	33	26.0	36	31.0	69	28.4
10 – 20 ปี	65	51.2	65	56.0	130	53.5
ตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป	29	22.8	15	12.9	44	18.1
<b>รวม</b>	<b>127</b>	<b>100.0</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>243</b>	<b>100.0</b>

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

การศึกษานี้เป็นการสอบถามว่าลูกค้ายกตัวอย่างทั้งหมด 243 ราย ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารกรุงไทยนั้น มีความเห็นว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อซึ่งในที่นี้ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน และ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว โดยให้ลูกค้ายกตัวอย่างตอบคำถามข้างต้นว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อมากน้อยอย่างไร โดยให้เรียงอันดับจาก 1 ไปจนถึง 5 โดยให้อันดับ 1 เท่ากับ 5 คะแนน และอันดับ 5 เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ผลการศึกษามีดังนี้

##### 4.3.1 ในภาพรวม

###### 1) ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยชนวน

ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยชนวน มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในภาพรวม อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 3.97) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.66) เนื่องจากสินเชื่อกรุงไทยชนวนที่ลูกค้ายกตัวอย่างมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสภาพคล่อง ช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้ายกตัวอย่างเป็นประจำ อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.97) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.39) และอันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.01) เนื่องจากลูกค้ายกตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นวงเงินสำรองพร้อมใช้ยามฉุกเฉิน เมื่อมีความจำเป็นทางการเงิน ลูกค้ายกตัวอย่างไม่ต้องเสียเวลาในการยื่นคำร้องขอสินเชื่อ เมื่อมีความจำเป็นสามารถถอนเงินเกินบัญชีจากบัญชีเงินเดือนได้เลย (ตารางที่ 4.12)

###### 2) ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์

ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ในภาพรวม อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 4.02) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.83) เนื่องจากสินเชื่ออเนกประสงค์มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นและความต้องการของผู้กู้ อาทิเช่น เพื่อซื้อรถยนต์ เพื่อซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อค่าใช้จ่ายการศึกษา ฯลฯ อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.81) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไป



ลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.19) เพราะการกู้เงินอเนกประสงค์ให้เงินเป็นก้อนซึ่งผู้กู้สามารถนำไปใช้ได้ตามความจำเป็น และอันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.15) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ และสินเชื่ออเนกประสงค์ มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ในภาพรวมมากที่สุด 3 อันดับ มีดังนี้ อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และอันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุง

ตารางที่ 4.12 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในภาพรวม

ปัจจัย	กรุงเทพธนวิญ		สินเชื่ออเนกประสงค์	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้	3.97	1	4.02	1
การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน	3.66	2	3.83	2
การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล	2.01	5	2.15	5
การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน	2.97	3	2.81	3
การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว	2.39	4	2.19	4

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.3.2 จำแนกตามอาชีพ

##### 1) ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการครู มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ เช่น หนี้บัตรเครดิต ค่างวดรถ ค่าเช่าซื้อสินค้า เป็นต้น (มีค่าเฉลี่ย 4.41) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.82) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุง

บ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.47) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.26) อันดับสุดท้าย คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.03) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการตำรวจ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.63) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 3.50) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 3.38) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.50) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.00) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 3.89) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.81) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.95) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.33) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.03) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ และการนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 4.08) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.58) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.33) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 1.92) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเกือบกลุ่มอาชีพ (ยกเว้นข้าราชการตำรวจ) มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็น อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ เช่น หนี้บัตรเครดิต ค่าเช่าซื้อสินค้า ค่าวงครุฑ เป็นต้น อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และอันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน ในขณะที่กลุ่มข้าราชการตำรวจมีความเห็นว่า อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน

## 2) ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการครู มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ เช่น หนี้บัตรเครดิต ค่าวงครุฑ

รด ค่าเช่าซื้อสินค้า เป็นต้น (มีค่าเฉลี่ย 4.60) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 3.60) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 3.00) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 2.40) อันดับที่สุดท้าย คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 1.40) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการตำรวจ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.95) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 3.92) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.88) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.20) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.05) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 3.96) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 3.35) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 3.04) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.56) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 2.08) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค อันดับที่ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ย 5.00) อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ (มีค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 3 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน (มีค่าเฉลี่ย 2.67) อันดับที่ 4 คือ การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว (มีค่าเฉลี่ย 2.33) อันดับที่ 5 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล (มีค่าเฉลี่ย 1.00) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์เกือบทุกกลุ่มอาชีพ (ยกเว้น ข้าราชการครู) มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นอันดับ 1 คือ การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้ เช่น หนี้บัตรเครดิต ค่าเช่าซื้อสินค้า ค่างวดรถ เป็นต้น อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน และ อันดับที่สุดท้าย คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน ในขณะที่กลุ่มข้าราชการครู อันดับที่ 2 คือ การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน อันดับที่ 3 คือ การนำเงินไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.13 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	กลุ่มไทยชนวิญญ์						ถิ่นเชื้อเนกปลระสงค์									
	ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล		ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย
การนำเงินกู้ไปใช้ชำระหนี้	4.41	1	3.50	2	3.89	1	4.08	1	4.60	1	3.92	2	3.96	1	4.00	2
การนำเงินกู้ไปใช้จ่ายในการอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน	3.82	2	3.63	1	3.81	2	4.08	1	2.40	4	3.95	1	3.35	2	5.00	1
การนำเงินกู้ไปใช้ในการรักษาพยาบาล	2.26	4	2.50	4	2.03	5	2.33	4	1.40	5	2.05	5	2.08	5	1.00	5
การนำเงินกู้ไปสร้างบ้านหรือปรับปรุงบ้าน	2.47	3	3.38	3	2.95	3	2.58	3	3.60	2	2.88	3	3.04	3	2.67	3
การนำเงินกู้ไปลงทุนในธุรกิจส่วนตัว	2.03	5	2.00	5	2.33	4	1.92	5	3.00	3	2.20	4	2.56	4	2.33	4

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญหรือสินเชื่อบุคคลประสงค

การศึกษานี้เป็นการสอบถามลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญ หรือสินเชื่อบุคคลประสงคของธนาคารกรุงไทยว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อดังกล่าว ปัจจัยทั้งหมดมี 6 ด้าน ดังนี้คือ วงเงินให้กู้ ประเภทของสินเชื่ อัตราดอกเบียเงินกู้ การค้ประกัน การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย และการได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก โดยให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 ราย ตอบคำถามข้างต้นว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลประสงคอย่างไร โดยให้เรียงอันดับจาก 1 ไปจนถึง 6 โดยให้อันดับ 1 เท่ากับ 6 คะแนน และอันดับ 6 เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย สามารถนำเสนอผลการศึกษาดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญหรือสินเชื่อบุคคลประสงคของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างในภาพรวม และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญหรือสินเชื่อบุคคลประสงคของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

##### 4.4.1 ในภาพรวม

###### 1) ลูกค้ที่ใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญ

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ โดยมีวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อบุคคลประสงคกับธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 4.58) ทั้งนี้เนื่องจากวงเงินให้กู้ของสินเชื่อกู้ยืมของไทยชนวิญสูงกว่า หากเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เช่น ไทยพาณิชย์ ให้วงเงินเพียง 3.5 เท่าของเงินเดือน อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่ โดยเป็นสินเชื่อบุคคลประสงคเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.98) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบียเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+3.5%$  ต่อปี (มีค่าเฉลี่ย 3.61) เนื่องจากลูกค้เห็นว่าอัตราดอกเบียเงินกู้ค่อนข้างต่ำ ถ้าไม่มีการเบิกถอนก็ไม่คิดค่าใช้จ่าย อันดับที่ 4 คือ การค้ประกัน ซึ่ง ใช้เพียงบุคคลค้ประกันเท่านั้น (มีค่าเฉลี่ย 3.43) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.29) อันดับที่ 6 คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้มาใช้บริการสินเชื่ (มีค่าเฉลี่ย 2.11) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

###### 2) ลูกค้ที่ใช้สินเชื่อบุคคลประสงค

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อบุคคลประสงค มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อบุคคลประสงคอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ โดยมี วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณี

บุคคลค้าประกัน และสูงสุด 5 ล้านสำหรับหลักทรัพย์ค้าประกัน (มีค่าเฉลี่ย 4.54) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดย เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา เพื่อเสริมสภาพคล่อง (มีค่าเฉลี่ย 3.94) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ใน กรณีใช้บุคคลค้าประกันและไม่มีผู้ค้ำ คิดอัตราร้อยละ  $MRR+0.75\%$  ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้)  $MRR+2.75\%$  ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 3.66) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกัน ซึ่งใช้บุคคลค้าประกันหรือในบางกรณีสามารถใช้หลักทรัพย์ในการค้าประกันได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.33) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.24) และอันดับที่ 6 คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง ให้มาใช้บริการสินเชื่อ (มีค่าเฉลี่ย 2.29) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.14)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ และ สินเชื่อเนกประสงค์ มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อในภาพรวมมีความสอดคล้องกัน อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง อันดับที่ 2 คือ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียนและเป็นเงินกู้แบบมีระยะเวลา และอันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญหรือสินเชื่อ  
อเนกประสงค์ในภาพรวม

ปัจจัย	กรุงเทพธนวิญ		สินเชื่ออเนกประสงค์	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. วงเงินให้กู้ - ธนวิญ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงกับธนาคาร - อเนกประสงค์ วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาท สำหรับกรณีบุคคลค้าประกัน และสูงสุด 5 ล้าน สำหรับหลักทรัพย์ค้าประกัน	4.58	1	4.54	1
2. ประเภทของสินเชื่อ - ธนวิญ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน - อเนกประสงค์ เป็นเงินกู้แบบมีกำหนด ระยะเวลา	3.98	2	3.94	2
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ - ธนวิญ MRR+3.5% ต่อปี - อเนกประสงค์ MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัด หักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) MRR+2.75% ต่อปี (ต้น สังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)	3.61	3	3.66	3
4. การค้าประกัน - ธนวิญ ใช้เพียงบุคคลค้าประกันเท่านั้น - อเนกประสงค์ ใช้บุคคลค้าประกันหรือ หลักทรัพย์ก็ได้	3.43	4	3.33	4
5.การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงเทพ	3.29	5	3.24	5
6.การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก จากเพื่อน ญาติพี่น้อง	2.11	6	2.29	6

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.4.2 จำแนกตามอายุ

##### 1) ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองไทยธนวัฏ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกองไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ เนื่องจากให้ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 5.05) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดย เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 4.15) อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกัน เนื่องจากใช้เพียงบุคคลในทำงานเดียวกันค้ำเท่านั้น (มีค่าเฉลี่ย 3.50) อันดับที่ 4 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+3.5%$  ต่อปี (มีค่าเฉลี่ย 3.10) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.05) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.15) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.44) อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.77) อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.71) อันดับที่ 4 คือ การค้ำประกัน (มีค่าเฉลี่ย 3.53) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.32) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.23) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.59) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ ซึ่งเป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน (มีค่าเฉลี่ย 4.32) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ย (มีค่าเฉลี่ย 3.59) อันดับที่ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย (มีค่าเฉลี่ย 3.37) อันดับที่ 5 คือ การค้ำประกัน ที่ใช้เพียงบุคคลเท่านั้น (มีค่าเฉลี่ย 3.24) และสุดท้ายคือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 1.90) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกองไทยธนวัฏเกือบทุกกลุ่มอายุ (ยกเว้นกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี) มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านประเภทของสินเชื่อ แต่กลุ่มที่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำ และอันดับที่ 3 สำหรับกลุ่มที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นว่า คือ การค้ำประกันที่ใช้เพียงบุคคลเท่านั้น แต่กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความเห็นว่า คือ



ประเภทของสินเชื่อที่เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่า คือ อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ

## 2) ลูกค้ายกใช้สินเชื่อเนกประสงค์

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้และประเภทสินเชื่อ เนื่องจากทำให้ วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค่าประกัน และสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ค่าประกัน และยังเป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา ใช้เพื่อเสริมสภาพคล่องยามจำเป็น (มีค่าเฉลี่ย 4.06) อันดับที่ 3 คือ การค้าประกัน ซึ่งมีให้เลือกโดย ใช้บุคคลค่าประกันหรือในบางกรณีสามารถใช้หลักทรัพย์ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.83) อันดับที่ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.56) อันดับที่ 5 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+0.75%$  ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้)  $MRR+2.75%$  ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร) (มีค่าเฉลี่ย 3.22) อันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.28) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง (มีค่าเฉลี่ย 4.44) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ ซึ่งมีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอน (มีค่าเฉลี่ย 4.06) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ (มีค่าเฉลี่ย 3.62) อันดับที่ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 3.50) อันดับที่ 5 คือ การค้าประกัน ที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.16) และสุดท้ายคือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.22) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง (มีค่าเฉลี่ย 4.83) อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ (มีค่าเฉลี่ย 3.85) อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในการเสริมสภาพคล่อง (มีค่าเฉลี่ย 3.77) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกัน เลือกใช้ได้ตามความต้องการของลูกค้า (มีค่าเฉลี่ย 3.31) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 2.85) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน คนรู้จัก หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.37) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.15)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายุคหนึ่งที่ใช้สินเชื่อบนบัตรเครดิตทุกกลุ่มอายุ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ประเภทสินเชื่อที่สำคัญที่สุดเช่นกัน กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน กลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี อันดับที่ 3 คือ การรับประกันที่เลือกใช้บริการหรือหลักทรัพย์ก็ได้ กลุ่มอายุระหว่าง 31 -40 ปี มีความเห็นว่า คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อการกู้ยืมหรือสินเชื่อเงินฝากประจำแนกตามอายุ

ปัจจัย	กรุงไทยธนวิญ						สินเชื่อก่อนกปประสงค์					
	ไม่เกิน 30 ปี		31 - 40 ปี		ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป		ไม่เกิน 30 ปี		31 - 40 ปี		ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	
	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. เงินให้กู้												
- ธนวิญ วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่า หรือวงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร	5.05	1	4.44	1	4.59	1						
- อนุมัติวงเงินสูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค่าประกันและสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ประกัน							4.06	1	4.44	1	4.83	1
2. ประเภทของสินเชื่อ												
- ธนวิญ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน	4.15	2	3.71	3	4.32	2						
- อนุมัติประเภท เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา							4.06	1	4.06	2	3.77	3
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้												
- ธนวิญ MRR+3.5% ต่อปี	3.10	4	3.77	2	3.59	3						
- อนุมัติประเภท MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงิน ได้ผู้ชำระหนี้) MRR+2.75% ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)							3.22	5	3.62	3	3.85	2
4. การรับประกัน												
- ธนวิญ ใช้เพียงบุคคลที่รับประกันเท่านั้น												
- อนุมัติประเภท ใช้บุคคลที่ประกันหรือในบางกรณีสามารถใช้หลักทรัพย์ได้	3.50	3	3.53	4	3.24	5	3.83	3	3.16	5	3.31	4
5. การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย	3.05	5	3.32	5	3.37	4	3.56	4	3.50	4	2.85	5
6. การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก จากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง	2.15	6	2.23	6	1.90	6	2.28	6	2.22	6	2.37	6

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.4.3 จำแนกตามอาชีพ

##### 1) ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการครู มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ เนื่องจากให้ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 4.41) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดย เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+3.5%$  ต่อปี (มีค่าเฉลี่ย 3.79) อันดับที่ 4 คือ การค้ำประกัน เนื่องจากใช้เพียงบุคคลในทำงานเดียวกันค้ำเท่านั้น (มีค่าเฉลี่ย 3.47) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.15) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.18) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการตำรวจ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.75) อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.25) อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกัน (มีค่าเฉลี่ย 3.75) อันดับที่ 4 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.50) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 2.88) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 1.87) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.56) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.96) อันดับที่ 3 คือ การค้ำประกัน (มีค่าเฉลี่ย 3.53) อันดับที่ 4 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.48) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.36) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.11) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 5.08) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 4.33) อันดับที่ 3 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษย

สัมพันธที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.58) อันดับที่ 4 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.42) อันดับที่ 5 คือ การค้าประกัน (มีค่าเฉลี่ย 2.50) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.08) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญทุกกลุ่มอาชีพ มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง ส่วนอันดับที่ 2 (ยกเว้นข้าราชการตำรวจ) มีความเห็นว่า คือ ประเภทสินเชื่อ แต่กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการตำรวจมีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และอันดับที่ 3 กลุ่มข้าราชการครู มีความเห็นว่า คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ส่วนกลุ่มข้าราชการตำรวจ และข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า คือ การค้าประกัน แต่กลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่า อันดับที่ 3 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงเทพ

## 2) ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์

ลูกค้ายกตัวอย่าง ที่มีอาชีพข้าราชการครู มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์ อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้และการได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงเทพ เนื่องจากว่าให้วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค้าประกัน และสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ค้าประกัน และพนักงานยังมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย (มีค่าเฉลี่ย 4.20) อันดับที่ 3 คือ การค้าประกันซึ่งมีให้เลือกโดยใช้บุคคลค้าประกันหรือในบางกรณีสามารถใช้หลักทรัพย์ได้ (มีค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 4 คือ ประเภทของสินเชื่อ ซึ่งเป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลาให้ผู้สามารถนำไปใช้เพื่อเสริมสภาพคล่องได้ตามต้องการ (มีค่าเฉลี่ย 3.20) อันดับที่ 5 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+0.75\%$  ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้ชำระหนี้)  $MRR+2.75\%$  ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร) (มีค่าเฉลี่ย 2.80) อันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ายกตัวอย่าง ที่มีอาชีพข้าราชการตำรวจ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.78) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดยมีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอนและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.02) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกันที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.12) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน (มีค่าเฉลี่ย 2.98) และสุดท้ายคือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.08) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ายกตัวอย่าง ที่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.33) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของ

สินเชื่อ โดยมีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอน (มีค่าเฉลี่ย 3.92) อันดับที่ 3 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.46) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกัน ที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.42) อันดับที่ 5 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.27) และสุดท้ายคือ การได้รับ ทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

ลูกค้ายกตัวอย่าง ที่มีอาชีพเป็นลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่ออเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ การค้าประกัน ที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 5.00) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ โดยมีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอนและอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 4 คือ วงเงินให้กู้สูง (มีค่าเฉลี่ย 3.67) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.33) และสุดท้ายคือ การได้รับ ทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 1.00) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.16)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายกตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อ อเนกประสงค์ที่มีอาชีพข้าราชการครู ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง และกลุ่มที่มีอาชีพ ข้าราชการครูยังมีความเห็นว่า การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย คือ อันดับที่ 1 อีกด้วย ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่าอันดับที่ 1 คือ การค้า ประกัน อันดับที่ 2 สำหรับกลุ่มข้าราชการตำรวจ และกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล มีความเห็นว่า มี 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ ประเภทของสินเชื่อ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ แต่กลุ่มข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ เท่านั้น อันดับที่ 3 สำหรับกลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการครู มีความเห็นว่า คือ การค้าประกัน แต่กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการเทศบาล มีความเห็นว่า อันดับที่ 3 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย

ตารางที่ 4.16 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อการให้สินเชื่อหรือสินเชื่อการประกอบธุรกิจจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	กลุ่มไทยชนวิญ						สินเชื่อแบบประสงค์									
	ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล			
	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย		
1. เงินให้กู้ - ชนวิญ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่า หรือวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานที่สอดคล้องกับธนาคาร - อนุมัติประสงค์ วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลที่ประกันและสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.41	1	4.75	1	4.56	1	5.08	1	4.20	1	4.78	1	4.33	1	3.67	4
	4.00	2	3.50	4	3.96	2	4.33	2	3.20	4	4.02	2	3.92	2	4.00	2
	3.79	3	4.25	2	3.48	4	3.42	4	2.80	5	4.02	2	3.27	5	4.00	2
2. ประเภทของสินเชื่อ - ชนวิญ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน - อนุมัติประสงค์ เป็นเงินกู้อย่างมีกำหนดระยะเวลา 3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ - ชนวิญ MRR+3.5% ต่อปี - อนุมัติประสงค์ MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้ชำระหนี้) MRR+2.75% ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)	3.47	4	3.75	3	3.53	3	2.50	5	4.00	3	3.12	4	3.42	4	5.00	1
	3.15	5	2.88	5	3.36	5	3.58	3	4.20	1	2.98	5	3.46	3	3.33	5
	2.18	6	1.87	6	2.11	6	2.08	6	2.60	6	2.08	6	2.60	6	1.00	6
4. การค้ำประกัน - ชนวิญ ใช้เพียงบุคคลที่ประกันเท่านั้น - อนุมัติประสงค์ ใช้บุคคลที่ประกันหรือใช้หลักทรัพย์ 5. การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย 6. การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก เพื่อน ญาติพี่น้อง																

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.4.4 จำแนกตามรายได้

##### 1) ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกู้ยืมเงิน

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ เนื่องจากให้ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อกู้ยืมเงินกับธนาคาร (มีค่าเฉลี่ย 4.48) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 4.09) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ MRR+3.5% ต่อปี (มีค่าเฉลี่ย 3.87) อันดับที่ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.28) อันดับที่ 5 คือ การค้าประกัน เนื่องจากใช้เพียงบุคคลในทีมงานเดียวกันเท่านั้น (มีค่าเฉลี่ย 3.27) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.02) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.78) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.85) อันดับที่ 3 คือ การค้าประกัน (มีค่าเฉลี่ย 3.76) อันดับที่ 4 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 3.22) อันดับที่ 5 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.12) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.27) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.75) อันดับที่ 2 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ย 4.25) อันดับที่ 3 คือ การค้าประกัน (มีค่าเฉลี่ย 3.50) อันดับที่ 4 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.25) อันดับที่ 5 คือ ประเภทของสินเชื่อ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน สำหรับผู้ที่ต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน (มีค่าเฉลี่ย 3.00) และอันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อกู้ยืมเงินทุกกลุ่มรายได้ มีความเห็นว่าอันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ การได้รับ



คำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย และอันดับที่ 3 สำหรับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท มีความเห็นว่าอันดับที่ 3 คือ การค้าประกันที่ใช้เพียงบุคคลเท่านั้น

## 2) ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ เนื่องจากทำให้ วงเงินกู้สูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค้าประกัน และสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ค้าประกัน (มีค่าเฉลี่ย 4.23) อันดับที่ 2 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (มีค่าเฉลี่ย 3.92) อันดับที่ 3 คือ การค้าประกัน ซึ่งมีให้เลือกโดย ใช้บุคคลค้าประกันหรือในบางกรณีสามารถใช้หลักทรัพย์ได้ และ ประเภทของสินเชื่อ ที่เป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลาให้ผู้ สามารถนำไปใช้เพื่อเสริมสภาพคล่องได้ตามต้องการ (มีค่าเฉลี่ย 3.38) อันดับที่ 5 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยคิดอัตราร้อยละ  $MRR+0.75%$  ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินให้ผู้กู้ชำระหนี้)  $MRR+2.75%$  ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงิน ได้เข้าบัญชีธนาคาร) (มีค่าเฉลี่ย 3.23) อันดับสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.85) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.59) อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อ ที่มีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอน (มีค่าเฉลี่ย 4.00) อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 3.65) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกัน ที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.30) อันดับที่ 5 คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน (มีค่าเฉลี่ย 3.24) และสุดท้าย คือ การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.21) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้สินเชื่อเนกประสงค์อันดับที่ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.80) อันดับที่ 2 คือ วงเงินให้กู้ (มีค่าเฉลี่ย 4.40) อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ ที่มีระยะเวลาในการให้กู้ที่แน่นอน (มีค่าเฉลี่ย 4.20) อันดับที่ 4 คือ การค้าประกัน ที่ใช้บุคคลหรือหลักทรัพย์ก็ได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.80) อันดับที่ 5 คือ การได้รับ ทราบข้อมูลจากคนรู้จัก การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติพี่น้อง (มีค่าเฉลี่ย 2.40) และสุดท้ายคือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงาน (มีค่าเฉลี่ย 1.40) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.17)

สรุปได้ว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 1 คือ วงเงินให้กู้สูง ส่วนลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ส่วนอันดับที่ 2 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นว่า คือ การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ ประเภทของสินเชื่อที่มีกำหนดเวลาแน่นอน แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 2 คือ วงเงินให้กู้สูง และอันดับที่ 3 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความเห็นว่า มี 2 ปัจจัย คือ ประเภทของสินเชื่อ และการค้ำประกัน ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 3 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ แต่กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท มีความเห็นว่า อันดับที่ 3 คือ ประเภทของสินเชื่อ

ตารางที่ 4.17 ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อการให้สินเชื่อหรือสินเชื่อประเภทประจำแนกตามรายได้

ปัจจัย	กรุงไทยธนวิญ						สินเชื่อเอกประสงค์						
	ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		ไม่เกิน 10,000 บาท		10,001 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	
1. เงินให้กู้													
- ธนวิญ วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินสูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานที่ข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการ	4.48	1	4.78	1	4.75	1							
- อนุมัติวงเงินสูงสุดถึง 2 ล้านบาทสำหรับกรณีบุคคลค่าประกัน และสูงสุด 5 ล้านบาทสำหรับหลักทรัพย์ประกัน							4.23	1	4.59	1	4.40	2	
2. ประเภทของสินเชื่อ													
- ธนวิญ เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้หมุนเวียน	4.09	2	3.85	2	3.00	5							
- อนุมัติวงเงินเป็นเงินกู้แบบมีกำหนดระยะเวลา							3.38	3	4.00	2	4.20	3	
3. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้													
- ธนวิญ MRR+3.5% ต่อปี	3.87	3	3.12	5	3.25	4							
- อนุมัติวงเงิน MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงิน ได้ผู้ชำระหนี้ MRR+2.75% ต่อปี) (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)							3.23	5	3.65	3	4.80	1	
4. การรับประกัน													
- ธนวิญ ใช้เพียงบุคคลที่รับประกันเท่านั้น	3.27	5	3.76	3	3.50	3							
- อนุมัติวงเงินสูงสุดให้บุคคลค่าประกันหรือหลักทรัพย์ก็ได้							3.38	3	3.30	4	3.80	4	
5. การได้รับคำแนะนำจากพนักงานกรุงไทย ตลอดจนการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	3.28	4	3.22	4	4.25	2	3.92	2	3.24	5	1.40	6	
6. การได้รับทราบข้อมูลจากคนรู้จัก จากเพื่อน หรือญาติที่พี่น้อง	2.02	6	2.27	6	2.25	6	2.85	6	2.21	6	2.40	5	

ที่มา: จากการศึกษา

#### 4.5 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญและอเนกประสงค์

การศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญและอเนกประสงค์ ประกอบด้วย วงเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคาร วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อนชำระ วิธีการชำระคืน หลักประกันที่ใช้ แหล่งข้อมูลสินเชื่อ ทัศนคติการชำระหนี้ ผลการศึกษานำเสนอจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ธนาคารกรุงไทยสามารถนำข้อมูลนี้ไปวางแผนทางการตลาด สำหรับ การให้สินเชื่อในอนาคต ดังนี้

##### 1. วงเงินกู้ที่ได้รับครั้งแรกจากธนาคาร

การที่ธนาคารจะกำหนดจำนวนเงินให้กู้ยืม โดยปกติแล้วธนาคารจะมีการทำบันทึกข้อตกลงกับหน่วยงาน โดยวงเงินกู้ที่ได้รับ จะคิดเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือน ซึ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคารกรุงไทย คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารจะกำหนดวงเงินกู้ให้ตามระดับเงินเดือนของลูกค้า สินเชื่อกรุงไทยธนวิญจะให้วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือน หรือ วงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือน กรณีหน่วยงานทำข้อตกลงเป็นสินเชื่อสวัสดิการกับธนาคาร ส่วนสินเชื่ออเนกประสงค์ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท สำหรับผู้กู้ที่มีบุคคลค้ำประกัน และผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 7 ขึ้นไป ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 4 เท่าของเงินเดือน แก่ผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 5-ซี 6 ที่ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน และให้วงเงินกู้ได้ 100% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ หรือเต็มจำนวนเงินฝาก แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท

ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญกลุ่มข้าราชการครูวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 101,500 บาท คิดเป็น 7.5 เท่าของเงินเดือน กลุ่มข้าราชการตำรวจวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 83,000 บาท คิดเป็น 5.8 เท่าของเงินเดือน กลุ่มข้าราชการเทศบาลวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 104,000 บาท คิดเป็น 7.6 เท่าของเงินเดือน และกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 63,000 บาท คิดเป็น 6.3 เท่าของเงินเดือน

ลูกค้า ที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์กลุ่มข้าราชการครูวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 450,000 บาท คิดเป็น 28.1 เท่าของเงินเดือน กลุ่มข้าราชการตำรวจวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 765,000 บาท คิดเป็น 42.2 เท่าของเงินเดือน กลุ่มข้าราชการเทศบาลวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 440,000 บาท คิดเป็น 21.4 เท่าของเงินเดือน และกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลวงเงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย คือ 220,000 บาท คิดเป็น 22.0 เท่าของเงินเดือน (ตารางที่ 4.18)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองไทยธนวัฏได้รับวงเงินกู้เฉลี่ย คือ 87,875 บาท คิดเป็น 6.8 เท่าของเงินเดือน ส่วนลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ย คือ 468,750 บาท คิดเป็น 28.4 เท่าของเงินเดือน

ตารางที่ 4.18 วงเงินกู้ที่ได้รับครั้งแรกจากธนาคารและจำนวนเท่าของเงินเดือน

วงเงินกู้ที่ได้รับ	เงินกู้ที่ได้รับเฉลี่ย (บาท/ราย)	วงเงินที่ได้รับ (เท่าของเงินเดือน)
<b>กรุงไทยธนวัฏ</b>		
- ข้าราชการครู	101,500	7.5
- ข้าราชการตำรวจ	83,000	5.8
- ข้าราชการเทศบาล	104,000	7.6
- ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	63,000	6.3
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>87,875</b>	<b>6.8</b>
<b>สินเชื่อเนกประสงค์</b>		
- ข้าราชการครู	450,000	28.1
- ข้าราชการตำรวจ	765,000	42.2
- ข้าราชการเทศบาล	440,000	21.4
- ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	220,000	22.0
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>468,750</b>	<b>28.4</b>

ที่มา: จากการศึกษา

2. วัตถุประสงค์ในการกู้เงินครั้งแรก วงเงินกู้ที่ลูกค้ำได้รับจากการขอสินเชื่อ สามารถนำไปใช้จ่ายได้ตามความต้องการของลูกค้ำ

ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองไทยธนวัฏกลุ่มข้าราชการครูส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการ อุปโภคบริโภค และใช้เพื่อการศึกษาบุตรเท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.1 รองลงมาคือ นำไปใช้ชำระหนี้อื่นๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.5 และรักษาพยาบาล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.8 ตามลำดับ กลุ่มข้าราชการตำรวจกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค การศึกษาบุตร และนำไปใช้หนี้เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87.5 และนำไปใช้ในการรักษาพยาบาล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.5 กลุ่มข้าราชการเทศบาลกู้เงินเพื่อใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 97.3 ใช้ในการศึกษาของบุตร และนำไปชำระหนี้ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.8 และ

87.7 ใช้ในการรักษาพยาบาล และลงทุนธุรกิจ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.1 และ 1.4 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลส่วนใหญ่นำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค และใช้ในการชำระหนี้เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.7 และใช้ในการศึกษาของบุตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.3 ตามลำดับ

ในขณะที่ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อบริการประมงกลุ่มข้าราชการครูส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการ อุปโภคบริโภค และ นำไปชำระหนี้อื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 และ 80.0 รองลงมาคือใช้เพื่อการศึกษาบุตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60.0 ตามลำดับ กลุ่มข้าราชการตำรวจกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาบุตร และการอุปโภคบริโภค คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 90.0 และ 86.7 นำไปใช้หนี้ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.3 และนำไปใช้ในการรักษาพยาบาล คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.3 และยังมีนำไปลงทุนอื่นๆ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.7 กลุ่มข้าราชการเทศบาลกู้เงินเพื่อใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.4 ใช้ในการศึกษาของบุตร และนำไปชำระหนี้เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.3 ใช้ในการรักษาพยาบาล และลงทุนธุรกิจ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.5 และ 4.7 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลส่วนใหญ่ นำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค และใช้ในการชำระหนี้เท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 และใช้ในการศึกษาของบุตร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.19)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อบริการประมง และสินเชื่อบริการประมง มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันมากที่สุด รองลงมาเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาของบุตร และนำไปชำระหนี้อื่นๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 วัตถุประสงค์ในการกู้เงินครั้งแรกของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง

วัตถุประสงค์ ในการกู้เงิน	การอุปโภค บริโภค		การรักษา พยาบาล		การศึกษา ของบุตร		นำไปใช้ ชำระหนี้		อื่นๆ เช่น ลงทุน	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>กรุงไทยธนวัฏ</b>										
- ข้าราชการครู	32	94.1	3	8.8	32	94.1	25	73.5	-	-
- ข้าราชการตำรวจ	7	87.5	1	12.5	7	87.5	7	87.5	-	-
- ข้าราชการเทศบาล	71	97.3	3	4.1	67	91.8	64	87.7	1	1.4
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	11	91.7	-	-	10	83.3	11	91.7	-	-
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>95.3</b>	<b>7</b>	<b>5.5</b>	<b>116</b>	<b>91.3</b>	<b>107</b>	<b>84.3</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>
<b>สินเชื่อนอกประสงค์</b>										
- ข้าราชการครู	5	100	-	-	3	60.0	4	80.0	-	-
- ข้าราชการตำรวจ	52	86.7	8	13.3	54	90.0	44	73.3	1	1.7
- ข้าราชการเทศบาล	41	85.4	6	12.5	40	83.3	40	83.3	2	4.7
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	3	100	-	-	2	66.7	3	100	-	-
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>87.1</b>	<b>14</b>	<b>12.1</b>	<b>99</b>	<b>85.3</b>	<b>91</b>	<b>78.4</b>	<b>3</b>	<b>2.6</b>

หมายเหตุ: ลูกค้ำกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

### 3. ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ/ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด

#### 3.1 ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏ

ธนาคารจะกำหนดอายุสัญญาเงินกู้ของลูกค้ำตามอายุงานที่คงเหลือของลูกค้ำ โดยทำการต่ออายุสัญญาสินเชื่อเมื่อครบกำหนด 1 ปี โดยอัตโนมัติ ในขณะที่ การชำระหนี้เงินกู้ของธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่จำนวนเงินที่ลูกค้ำต้องชำระในแต่ละงวดจะถูกกำหนดจากอัตราดอกเบี้ยของเงินกู้แต่ละประเภท สินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏ คิดอัตรา MRR+3.5% ต่อปี (คิดดอกเบี้ยตามที่แท้จริง ไม่ใช่วงเงิน ไม่เสียดอกเบี้ย)

ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่เกือบทุกกลุ่มอาชีพ (ยกเว้นลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล) ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อเฉลี่ย คือ 15 ปี ในขณะที่กลุ่ม ลูกจ้างประจำ

หน่วยงานเทศบาล ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อเฉลี่ย คือ 11 ปี ส่วนจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดนั้น กลุ่มข้าราชการครูจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 1,007 บาท กลุ่มข้าราชการตำรวจจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 813 บาท กลุ่มข้าราชการเทศบาลจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 997 บาท และ กลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 590 บาท (ตารางที่ 4.20)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญส่วนใหญ่มิ่ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อเฉลี่ย คือ 14 ปี และมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ย คือ 852 บาท

**ตารางที่ 4.20** ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดของสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ

ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ และจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	ระยะเวลากู้เฉลี่ย (ปี/ราย)	เงินผ่อนเฉลี่ยต่องวด (บาท/ราย)
<b>กรุงไทยธนวิญ</b>		
- ข้าราชการครู	15	1,007
- ข้าราชการตำรวจ	15	813
- ข้าราชการเทศบาล	15	997
- ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	11	590
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>14</b>	<b>852</b>

ที่มา: จากการศึกษา

### 3.2 ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์

สินเชื่อเนกประสงค์กำหนดเวลาการผ่อนชำระ สูงสุดไม่เกิน 15 ปี ในขณะที่การชำระคืนต่องวดกรณีบุคคลค้ำประกันและไม่มีผู้ค้ำ คิดอัตรา MRR+0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) MRR+2.75% ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร) และกรณีหลักทรัพย์จำนองเป็นประกัน MRR-0.75% ต่อปี (ต้นสังกัดหักเงินได้ผู้กู้ชำระหนี้) MRR ต่อปี (ต้นสังกัดจ่ายเงินได้เข้าบัญชีธนาคาร)

ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์กลุ่มข้าราชการครู และกลุ่ม ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย คือ 10 ปี กลุ่มข้าราชการตำรวจ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย คือ 11 ปี และกลุ่มข้าราชการเทศบาล ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ย คือ 9 ปี ส่วนจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดนั้น กลุ่มข้าราชการครูจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 3,420 บาท กลุ่มข้าราชการตำรวจจำนวนเงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 5,722 บาท กลุ่มข้าราชการเทศบาลจำนวน



เงินผ่อนต่องวดเฉลี่ย คือ 3,837 บาท และกลุ่ม ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลจำนวนเงินผ่อนต่อ  
งวดเฉลี่ย คือ 1,767 บาท (ตารางที่ 4.21)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในผ่อนชำระเฉลี่ย  
คือ 10 ปี และมีจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดเฉลี่ย คือ 3,687 บาท

**ตารางที่ 4.21** ระยะเวลาในการผ่อนชำระและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดของสินเชื่อเนกประสงค์

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	ระยะเวลาผ่อนเฉลี่ย (ปี/ราย)	เงินผ่อนเฉลี่ยต่องวด (บาท/ราย)
<b>สินเชื่อเนกประสงค์</b>		
- ข้าราชการครู	10	3,420
- ข้าราชการตำรวจ	11	5,722
- ข้าราชการเทศบาล	9	3,837
- ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	10	1,767
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>10</b>	<b>3,687</b>

ที่มา: จากการศึกษา

**4 . วิธีการชำระคืน** สำหรับลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูสามารถเลือกชำระคืนเงินกู้เต็ม  
จำนวนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยหรือเลือกชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย การเลือกชำระขั้นต่ำเพียงดอกเบี้ย  
ลูกค้าจะยังมียอดหนี้ค้างไว้จนกว่าจะมีเงินนำมาปิดหนี้ดังกล่าว โดยไม่มีกำหนดการชำระคืน  
ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ให้ผ่อนชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ๆ ละเท่า  
ๆ กัน ให้เสร็จสิ้นภายในอายุสัญญา โดยให้เริ่มผ่อนชำระงวดแรกในเดือนที่ทำสัญญา โดย  
ธนาคารจะหักบัญชีเพื่อชำระหนี้

ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูกลุ่มข้าราชการครูส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้เพียง  
ดอกเบี้ยเท่านั้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.3 และชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ  
14.7 กลุ่มข้าราชการตำรวจทั้งหมดเลือกชำระคืนเพียงดอกเบี้ยเท่านั้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ  
100 กลุ่มข้าราชการเทศบาลส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้เพียงดอกเบี้ยเท่านั้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ  
87.7 และชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.3 และกลุ่มลูกจ้างประจำ  
หน่วยงานเทศบาลส่วนใหญ่เลือกชำระคืนเงินกู้เพียงดอกเบี้ยเท่านั้น คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.3  
และชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ทุกกลุ่มอาชีพชำระคืนเงินต้นพร้อมดอกเบี้ย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 เพราะ สินเชื่อเนกประสงค์จะหักจากบัญชีเงินเดือนเพื่อชำระหนี้โดยอัตโนมัติ (ตารางที่ 4.22)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญเลือกชำระคืนเพียงดอกเบี้ยเท่านั้น ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์ลูกค้าชำระเงินคืนเงินกู้แบบเต็มจำนวนพร้อมดอกเบี้ย

ตารางที่ 4.22 วิธีการชำระคืนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

วิธีการชำระคืน	ชำระเต็มจำนวน พร้อมดอกเบี้ย		ชำระคืน เพียงดอกเบี้ย		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>กรุงไทยธนวิญ</b>						
- ชำระรายการครู	5	14.7	29	85.3	34	100
- ชำระรายการตำรวจ	-	-	8	100	8	100
- ชำระรายการเทศบาล	9	12.3	64	87.7	73	100
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	2	16.7	10	83.3	12	100
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>12.6</b>	<b>111</b>	<b>87.4</b>	<b>127</b>	<b>100</b>
<b>สินเชื่อเนกประสงค์</b>						
- ชำระรายการครู	5	100	-	-	5	100
- ชำระรายการตำรวจ	60	100	-	-	60	100
- ชำระรายการเทศบาล	48	100	-	-	48	100
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	3	100	-	-	3	100
<b>รวม</b>	<b>116</b>	<b>100.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

ที่มา: จากการศึกษา

5. หลักประกันที่ใช้ ผู้ที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญการค้ำประกันจะใช้บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน ยกเว้น ผู้บริหารระดับสูงไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน (ระดับ ซี 7 ขึ้นไป) และ ถ้าหากทำประกันกลุ่ม จะได้รับสิทธิพิเศษ ดังนี้ ในกรณีที่บุคคลที่กู้เงินเสียชีวิตจะได้รับเงินประกันในวงเงินที่เท่ากับวงเงินกู้ โดยที่ทายาทตามกฎหมายไม่ต้องรับผิดชอบในการชำระหนี้หลังจากผู้กู้

เสียชีวิต ในขณะที่ลูกค้ำที่ใช้ สินเชื่ออเนกประสงค์ จะใช้พนักงานราชการ หรือข้าราชการ หรือ ลูกจ้างประจำ ที่อยู่หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกันกับผู้กู้ หรือไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกับผู้กู้ก็ได้ และมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้กู้ หรือจ้างองหลักทรัพย์ก็ได้

ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวิญกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มข้าราชการตำรวจใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 กลุ่มข้าราชการเทศบาลใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95.9 และไม่ต้องใช้ผู้ค้ำ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.1 และกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.7 และไม่ต้องใช้ผู้ค้ำ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ในขณะที่ ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวิญกลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 กลุ่มข้าราชการตำรวจใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 51.7 ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 38.3 และใช้หลักทรัพย์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 10.0 กลุ่มข้าราชการเทศบาลใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 89.6 ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 8.3 และใช้หลักทรัพย์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.23)

สรุปได้ว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อกองทุนไทยธนวิญ และสินเชื่อกองทุนอเนกประสงค์ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้ำที่เลือกใช้บุคคลค้ำประกันในการกู้เงินมากที่สุด

ตารางที่ 4.23 หลักประกันที่ใช้ของลูกค้ำกลุ่มตัวอย่าง

หลักประกันที่ใช้	บุคคลค้ำประกัน		ไม่ต้องใช้ผู้ค้ำ		หลักทรัพย์		รวม	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>กรุงไทยธนวัฏ</b>								
- ข้าราชการครู	34	100	-	-	-	-	34	100
- ข้าราชการตำรวจ	8	100	-	-	-	-	8	100
- ข้าราชการเทศบาล	70	95.9	3	4.1	-	-	73	100
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	11	91.7	1	8.3	-	-	12	100
<b>รวม</b>	<b>123</b>	<b>96.9</b>	<b>4</b>	<b>3.2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>127</b>	<b>100</b>
<b>สินเชื่อนอกประสงค์</b>								
- ข้าราชการครู	5	100	-	-	-	-	5	100
- ข้าราชการตำรวจ	31	51.7	23	38.3	6	10.0	60	100
- ข้าราชการเทศบาล	43	89.6	4	8.3	1	2.1	48	100
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	3	100	-	-	-	-	3	100
<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>70.7</b>	<b>27</b>	<b>23.2</b>	<b>7</b>	<b>6.1</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

ที่มา: จากการศึกษา

**6. แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้สินเชื่อ** ธนาคารกรุงไทยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้ลูกค้ำทราบอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเงินฝากหรือด้านสินเชื่อ โดยผ่านทางสื่อ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ ป้ายประกาศ เป็นต้น

ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่กลุ่มข้าราชการครูรับทราบข้อมูลสินเชื่อจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 91.2 รองลงมาคือทราบจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.5 ทราบจากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.6 และทราบจากโทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.9 กลุ่มข้าราชการตำรวจรับทราบข้อมูลสินเชื่อจากพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 รองลงมาคือทราบจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จัก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87.5 และทราบจากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 12.5 กลุ่มข้าราชการเทศบาล รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.5 รองลงมาคือทราบจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ

ละ 80.8 และ ทราบจากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.8 ส่วนกลุ่ม ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากพนักงานธนาคาร มากที่สุด คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 91.7 รองลงมาคือ ทราบจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จัก คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.3 และทราบจากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ในขณะที่ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อประเภทส่วนใหญ่ กลุ่มข้าราชการครู รับทราบข้อมูล สินเชื่อจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 100 รองลงมาคือทราบจาก พนักงานธนาคาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 60.0 และทราบจากโทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.0 กลุ่มข้าราชการตำรวจ รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักมากที่สุด คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 93.3 รองลงมาคือทราบจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 86.7 ทราบจาก โทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 และทราบจากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 5.0 กลุ่มข้าราชการเทศบาลรับทราบข้อมูลสินเชื่อจากญาติพี่น้อง/เพื่อน/คนรู้จักมากที่สุด คิด เป็นสัดส่วนร้อยละ 93.8 รองลงมาคือทราบจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 87.5 ทราบ จากป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.3 และทราบจากโทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 2.1 ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล รับทราบข้อมูลสินเชื่อจากญาติพี่น้อง/ เพื่อน/คนรู้จัก และ พนักงานธนาคาร มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 66.7 และทราบจาก โทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.24)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิญ และสินเชื่อประเภทส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าที่ทราบการให้ข้อมูลสินเชื่อมาจากญาติพี่น้อง เพื่อน หรือคนรู้จัก

ตารางที่ 4.24 แหล่งข้อมูลที่ทราบการให้สินเชื่อของลูกค้ายกตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลที่ทราบ การให้สินเชื่อ	ญาติพี่น้อง/เพื่อน/ คนรู้จัก		พนักงานธนาคาร		โทรทัศน์/วิทยุ		ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	
	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)
<b>กรุงไทยธนวัฏ</b>								
- ข้าราชการครู	31	91.2	25	73.5	1	2.9	7	20.6
- ข้าราชการตำรวจ	7	87.5	8	100	-	-	1	12.5
- ข้าราชการเทศบาล	69	94.5	59	80.8	-	-	13	17.8
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	10	83.3	11	91.7	-	-	2	16.7
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>92.1</b>	<b>103</b>	<b>81.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>23</b>	<b>18.1</b>
<b>สินเชื่อเนกประสงค์</b>								
- ข้าราชการครู	3	60.0	5	100	1	20.0	-	-
- ข้าราชการตำรวจ	56	93.3	52	86.7	4	6.7	3	5.0
- ข้าราชการเทศบาล	45	93.8	42	87.5	1	2.1	3	6.3
- ลูกจ้างประจำ หน่วยงานเทศบาล	2	66.7	2	66.7	1	33.3	-	-
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>91.4</b>	<b>101</b>	<b>87.1</b>	<b>7</b>	<b>6.1</b>	<b>6</b>	<b>5.2</b>

หมายเหตุ: ลูกค้ายกตัวอย่างเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการศึกษา

7. การผิฉนัฉการชำระ การผิฉนัฉชำระในกาไร้สินเชื่อบลูกค้ายจะไม่มีกาไร้เกิดขึ้นเลยเนื่อบจากว่าการกู้สินเชื่อบกรุงไทยธนวัฏนั้น ถ้าลูกค้ายไม่มีเงินมาชำระวงเงินเบื่อบเกินบัญชีของลูกค้ายบัญชีจะติดลบอัตโนมัติและเมื่อบถึงกำหนดรอบคิฉดอกเบี้ยต่อเดือนสำหรับวงเงินที่ยังไม่ได้ชำระคิฉนก็จะมีการคิฉดอกเบี้ยในส่วที่ค้างชำระ ซึ่งจะหักจากเงินเดือนของลูกค้ายทุกเดือน เช่นเดียวกับกาไร้กู้เนื่อบประสงค์ จะหักชำระหนี้ของลูกค้ายโดยการหักจากเงินเดือนในบัญชีที่ไ้รับในแต่ละเดือน ทำให้ลูกค้ายต้องจ่ายชำระหนี้คิฉนโดยอัตโนมัติทุกเดือน

สรุปไ้ได้ว่า ลูกค้ายที่ไ้ใช้บริการสินเชื่อบกรุงไทยธนวัฏ และสินเชื่อบเนื่อบประสงค์เป็นลูกค้ายที่ไม่เคยผิฉนัฉการชำระหนี้เลย

#### 4.6 การวัดความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเนกประสงค์และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ความพึงพอใจในการใช้สินเชื่อเนกประสงค์และสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของลูกค้า จำนวน 243 ราย โดยวัดระดับความพึงพอใจทั้งหมด 9 ด้านคือ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ อัตราดอกเบี้ยจากการกู้ยืม ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน วงเงินกู้ที่ได้รับ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ และ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร มีผลต่อการใช้สินเชื่อ มาก ปานกลาง หรือน้อย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะให้คะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 3 , 2 และ 1 จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ผลของค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก 1.68 – 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 1.00 – 1.67 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

##### 4.6.1 ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

ลูกค้ากลุ่มข้าราชการครูมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.36) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.69) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน และกระจายตามท้องที่ต่างๆ เพื่อจะให้บริการแก่ลูกค้าได้ครอบคลุม เพื่อให้สะดวกแก่การมาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.59) และวงเงินกู้ที่ได้รับสูง มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.44)

กลุ่มข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.27) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน และกระจายตามท้องที่ต่างๆ เพื่อจะให้บริการแก่ลูกค้าได้ครอบคลุม เพื่อให้สะดวกแก่การมาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมา คือ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ การมีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเงินเดือนสุทธิเบิกจ่ายผ่านเข้าบัญชีไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของเงินเดือนผู้กู้ติดต่อกัน 3 เดือน บุคคลในหน่วยงานเดียวกันเป็นผู้ค้ำประกัน ยกเว้นผู้บริหารระดับสูง ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน (ระดับซี 7 ขึ้นไป) และค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน ธนาคารกรุงไทยเรียกค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงิน สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของวงเงินอนุมัติ (ครั้งแรกที่สมัครหรือเพิ่มวงเงิน) กรณีผิดชำระหนี้คิด 15% ค่าธรรมเนียมรายปี 200 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.38)

กลุ่มข้าราชการเทศบาล มีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.28) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.66) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ในแหล่งชุมชน และกระจายตามท้องที่ต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้ครอบคลุม เพื่อให้สะดวกแก่การมาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.49 ) และความเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยได้กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ สำหรับธนาคารกรุงไทยทุกสาขา ไว้ไม่เกิน 5 วันทำการ หลังได้รับเอกสารลูกค้าครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.36)

กลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.67) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.50) และ ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.42) (ตารางที่ 4.25)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏส่วนใหญ่มีความพึงใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร และการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ

#### 4.6.2 ลูกค้าที่ใช้สินเชื่อเนกประสงค์

ลูกค้ากลุ่มข้าราชการครูมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ วงเงินกู้ที่ได้รับสูง ให้วงเงินกู้ไม่เกิน 2,000,000 บาท สำหรับผู้กู้ที่มีบุคคลค้ำประกัน และผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 7 ขึ้นไป ที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน วงเงินกู้ไม่เกิน 4 เท่าของเงินได้รายเดือน แก่ผู้กู้ที่มีตำแหน่งเทียบเท่าข้าราชการ ซี 5-ซี 6 ที่ไม่มีบุคคลค้ำประกัน และให้วงเงินกู้ได้ 100% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ หรือเต็มจำนวนเงินฝาก แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท และการประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไข คุณสมบัติต่างๆ ของสินเชื่อ สินเชื่อเนกประสงค์เป็นระยะๆ ผ่านทางสื่อ เช่น ป้ายโฆษณา โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.60)

กลุ่มข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย



2.57) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.40) และวงเงินกู้ที่ได้รับสูง และการประชาสัมพันธ์ของ ธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไข คุณสมบัติต่างๆ ของ สินเชื่ออเนกประสงค์เป็นระยะๆ ผ่านทางสื่อ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 2.28) ตามลำดับ

กลุ่ม ข้าราชการเทศบาลมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.29) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.52) รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.46) และการประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบถึงเงื่อนไข คุณสมบัติต่างๆ ของ สินเชื่ออเนกประสงค์เป็นระยะๆ ผ่านทางสื่อ มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

กลุ่มลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาลมีความพึงพอใจรวมทั้ง 9 ด้าน ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.22) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 2.67) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ การกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติผู้กู้ เป็นพนักงานราชการที่มีสัญญาจ้าง มีบัญชีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย และมีเงินได้สุทธิเพียงพอในการผ่อนชำระ ไม่มีประวัติเสียหายด้านการเงิน และเป็นผู้บรรลุนิติภาวะ การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ โดยการกำหนดเอกสารในการขอใช้บริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรข้าราชการ หรือบัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำเนาทะเบียนบ้าน สลิปเงินเดือน และหนังสือรับรองรายได้ หนังสือยินยอมให้ตรวจสอบ Credit Bureau ผู้กู้และผู้ค้ำประกัน เมื่อลูกค้าเตรียมเอกสารครบถ้วนทางสาขาจะดำเนินการกรอกข้อมูลการขอสินเชื่อในระบบเพื่อจะได้ทราบผลการขอใช้บริการ และแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า มีศักยภาพในการขอใช้บริการหรือไม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 2.33) (ตารางที่ 4.25)

สรุปได้ว่า ลูกค้าที่ใช้สินเชื่ออเนกประสงค์ส่วนใหญ่มีความพึงใจด้านทำเลที่ตั้งของธนาคาร การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อ และ ด้านการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจในการใช้สินค้ากลุ่มไทยชนวนุฎและสินค้าเชื่อมเนกประสงค์จำหน่ายตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	กลุ่มไทยชนวนุฎ						สินค้าเชื่อมเนกประสงค์									
	ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล		ข้าราชการครู		ข้าราชการตำรวจ		ข้าราชการเทศบาล		ลูกจ้างประจำหน่วยงานเทศบาล	
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. การกำหนดเงินเดือนและคุณสมบัติผู้ผู้	2.29 (ปานกลาง)	5	2.38 (มาก)	2	2.26 (ปานกลาง)	5	2.33 (ปานกลาง)	4	2.20 (ปานกลาง)	7	2.15 (ปานกลาง)	5	2.31 (ปานกลาง)	4	2.33 (ปานกลาง)	2
2. อัตราดอกเบี้ยจากการกู้ยืม	2.21 (ปานกลาง)	8	2.13 (ปานกลาง)	7	2.11 (ปานกลาง)	7	2.17 (ปานกลาง)	7	2.20 (ปานกลาง)	7	2.02 (ปานกลาง)	8	2.19 (ปานกลาง)	8	2.00 (ปานกลาง)	6
3. ค่าธรรมเนียมในการใช้เงิน	2.24 (ปานกลาง)	7	2.38 (มาก)	2	1.99 (ปานกลาง)	9	2.17 (ปานกลาง)	7	2.40 (มาก)	4	2.03 (ปานกลาง)	7	2.10 (ปานกลาง)	9	2.00 (ปานกลาง)	6
4. วงเงินที่ผู้ได้รับ	2.44 (มาก)	3	2.25 (ปานกลาง)	4	2.29 (ปานกลาง)	4	2.08 (ปานกลาง)	9	2.60 (มาก)	1	2.28 (ปานกลาง)	3	2.21 (ปานกลาง)	6	2.00 (ปานกลาง)	6
5. ความรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ	2.29 (ปานกลาง)	5	2.00 (ปานกลาง)	9	2.36 (มาก)	3	2.42 (มาก)	3	2.00 (ปานกลาง)	9	2.13 (ปานกลาง)	6	2.25 (ปานกลาง)	5	2.00 (ปานกลาง)	6
6. พนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ	2.69 (มาก)	1	2.13 (ปานกลาง)	7	2.66 (มาก)	1	2.50 (มาก)	2	2.60 (มาก)	1	2.57 (มาก)	1	2.52 (มาก)	1	2.33 (ปานกลาง)	2
7. การประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	2.35 (มาก)	4	2.25 (ปานกลาง)	4	2.25 (ปานกลาง)	6	2.33 (ปานกลาง)	4	2.60 (มาก)	1	2.18 (ปานกลาง)	3	2.35 (มาก)	3	2.33 (ปานกลาง)	2
8. ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ	2.21 (ปานกลาง)	8	2.25 (ปานกลาง)	4	2.11 (ปานกลาง)	7	2.33 (ปานกลาง)	4	2.40 (มาก)	4	2.00 (ปานกลาง)	9	2.21 (ปานกลาง)	6	2.33 (ปานกลาง)	2
9. ท่าทีตั้งของธนาคาร	2.59 (มาก)	2	2.63 (มาก)	1	2.49 (มาก)	2	2.67 (มาก)	1	2.40 (มาก)	4	2.40 (มาก)	2	2.46 (มาก)	2	2.37 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.36 (มาก)</b>		<b>2.27 (ปานกลาง)</b>		<b>2.28 (ปานกลาง)</b>		<b>2.33 (ปานกลาง)</b>		<b>2.38 (มาก)</b>		<b>2.20 (ปานกลาง)</b>		<b>2.29 (ปานกลาง)</b>		<b>2.22 (ปานกลาง)</b>	

ที่มา: จากการศึกษา