



ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" : กรณีศึกษา
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

KRUNGTHAI CIRCLE LOANS SERVICE A CASE STUDY
OF AMPHUR MUANG CHIANGMAI PROVINCE

โดย

นางจุฑารัตน์ อุตตโม

เสนอ

บัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้
เพื่อความร่วมมือแห่งปัญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2539



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

บัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร
ภาควิชา

เรื่อง การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวน" : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
KRUNGTHAI CIRCLE LOANS SERVICE A CASE STUDY OF AMPHUR MUANG
CHIANGMAI PROVINCE

นามผู้วิจัย นางจุฑารพ อุตตโม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปัฐมา ลิกธิชัย)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

กรรมการ

.....
(อาจารย์วราภรณ์ ศิริโกคาภิจ)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

กรรมการ

.....
(อาจารย์จงกล แสงอาศวีวิริยะ)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

หัวหน้าภาควิชา

.....
(อาจารย์บุญสม สัจจิตต์)

วันที่ ๑๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อานนท์ เกียรติธรรม)

ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 22 เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

คำนิยม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีมา สิทธิชัย อาจารย์วราภรณ์ ศิริโกคาภิจ อาจารย์จنگล แสงอาสภวิริยะ ซึ่งเป็นกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการทำงานวิจัยเรื่องนี้มาโดยตลอด จนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นอกจากนี้ ยังได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านข้อมูลจากผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขากอนนสุเทพ สาขากอนช้างคลาน เป็นอย่างดี รองศาสตราจารย์ณภาพร เมฆธยาธ ได้ช่วยตรวจทานแก้ไข ปรับปรุงบทคัดย่อภาษาอังกฤษ และรวมไปถึงลูกค้าในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งไม่ได้มีชื่อนานานกล่าวไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณนิศานาก โยธาสุมุท รองผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อบุคคล สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คุณเสน่ห์ อ้วนสะอาด อดีตผู้จัดการสำนักงานสาขาเขตภาคเหนือ 5 ปัจจุบันเป็นรองผู้จัดการฝ่ายกิจการ สาขา 6 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ช่วยให้คำแนะนำ และปรึกษาเป็นอย่างดี และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จตุรพร อุตตโม

มิถุนายน 2539

สารบัญเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ	(4)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญแผนภาพ	(12)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ขอบสมมติฐานในการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์	5

บทที่ 2 การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประเภทของการให้บริการสินเชื่อธนาคารต่าง ๆ	6
2.2 ความเป็นมาของสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ"	9
2.3 ขั้นตอนการให้บริการ สินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ"	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

3.1 แหล่งข้อมูล	21
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	22
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	22

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 (ต่อ)

3.5 วิธีประมวลและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	24
3.7 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	24

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัยและข้อวิจารณ์

4.1 ผู้รับบริการ สิ้นเชื้อ"กรุงไทยธนวิญ"	27
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	27
4.1.2 การรับบริการสิ้นเชื้อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้รับบริการ	33
4.1.3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ	39
4.1.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการรับบริการสิ้นเชื้อ "กรุงไทยธนวิญ"	40
4.2 ผู้ให้บริการ สิ้นเชื้อ"กรุงไทยธนวิญ"	43
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	43
4.2.2 การให้บริการสิ้นเชื้อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้บริการ	45
4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ	49
4.2.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสิ้นเชื้อ "กรุงไทยธนวิญ"	51
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	53

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 ด้านผู้รับบริการ	58
5.2 ด้านผู้ให้บริการ	59
5.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยชนวิฑู"	59
5.4 ปัญหาจากการวิจัย	60
5.5 ข้อเสนอแนะ	61
5.6 สรุปความ	63
เอกสารอ้างอิง	65
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	68
ภาคผนวก ข. ตารางแสดงจำนวนสินเชื่อชนวิฑู ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามสาขาของธนาคารในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นปี 2535-2537	79
ภาคผนวก ค. ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการและการให้บริการด้านต่าง ๆ	80
ภาคผนวก ง. ประวัติผู้วิจัย	83

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นางจตุพร อุดตโม

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีมา สิทธิชัย)
 10, ๗, ๒๕๖๓

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาวิธีการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
- 2) ศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจและสถานะของข้าราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่กู้เงินโครงการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- 3) ศึกษาถึงความสามารถชำระหนี้ของข้าราชการ
- 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เพื่อมาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาให้ดีขึ้น

การวิจัยได้เลือกทำการศึกษาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีสาขาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาทนงสุเทพ และสาขาทนงช้างคลาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) จากลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" จำนวน 200 คน
- 2) พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 15 คน

โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ชุดคือ

- 1) แบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามผู้รับบริการที่ใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- 2) แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อถอดรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศชายร้อยละ 52 และเพศหญิงร้อยละ 48 อายุเฉลี่ย 37 ปี เป็นผู้ที่สมรสแล้วและอยู่ร่วมกัน ร้อยละ 60.5 จำนวนบุตรเฉลี่ย 1 คน เป็นข้าราชการพลเรือน มีเงินเดือนเฉลี่ย 11,442 บาท มีรายได้จากแหล่งอื่นเฉลี่ย 4,496 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 9,421 บาท การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ เป็นทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว ร้อยละ 72.5 ความพร้อมในการคืนเงินกู้จะคืนเงินกู้เมื่อปลดเกษียณ ร้อยละ 39.5 ระยะเวลาที่จะคืนเงินกู้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 56 กรณีที่ผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญา ผู้รับบริการเลือกการเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่ ร้อยละ 51 มีความพอใจต่อการรับบริการระดับปานกลาง

สำหรับการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 38 ปี ร้อยละ 93.3 อายุเฉลี่ยต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 33.3 เป็นผู้ที่สมรสแล้วและอยู่ร่วมกันกับคู่สมรส ร้อยละ 80 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 93.3 มีความเข้าใจการให้บริการเป็นอย่างดีร้อยละ 53.3 มีความต้องการฝึกอบรมร้อยละ 73.3 ลูกค้าควรจะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 53.3 แหล่งเงินที่จะคืนเงินกู้จากบำเหน็จหรือบำนาญ ร้อยละ 86.7 กรณีผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญา ลูกค้าควรเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่ ร้อยละ 80

สาเหตุที่ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ขาดต่ออาสูลูกค้าก็ เนื่องจากการโอนย้ายหน่วยงาน, การปลดเกษียณ, การยกเลิกการค้าประกันของผู้ค้าประกัน ซึ่งแนวทางแก้ไขธนาคารควรที่จะมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้การติดตามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ ผู้รับบริการจะใช้เพื่อเป็นทุนสำรอง

เมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว การคืนเงินกู้มีคำคาดหวังว่าจะคืนเมื่อปลดเกษียณ แต่ถ้าหากต้องชำระคืนทันที สามารถชำระคืนใน 24 เดือน

ในด้านแหล่งเงินทุนที่จะนำมาใช้คืน ใช้จากเงินออมของผู้รับบริการหรือคู่สมรส รองลงมาคือจากบำนาญหรือบำนาญ ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านบริการ จะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานจากสถิติ พบว่ารายได้ทั้งหมดต่อเดือนจะขึ้นกับค่าใช้จ่ายต่อเดือนของผู้รับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้ขึ้นกับระยะเวลาในการคืนเงินกู้ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ในด้านผู้ให้บริการคือฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร ให้ความเห็นว่า มีความเข้าใจในการให้บริการเป็นอย่างดี แต่ยังมีความต้องการที่จะฝึกอบรมให้แก่บุคลากรใหม่เพิ่มเติม สำหรับปัญหาด้านการค้างชำระเงินกู้ หรือการต่อสัญญาเงินกู้ การเร่งรัดจะเกิดขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนที่ทำงานของผู้รับบริการ ทำให้การติดตามเร่งรัดล่าช้า ประกอบกับเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

ABSTRACT

Title : Krungthai Circle Loans Service : A Case Study
of Amphur Muang Chiangmai Province
By : Jaturaporn Uttamo
Degree : Master of Business Administration
(Business Administration)
Major Field : General Management

Chairman, Special Problem Advisory Board: Pattana Sitdhichai

(Assist. Prof. Pattana Sitdhichai)

10 / July / 1996

The purposes of this research on "Krungthai Circle Loans Service :
A Case Study of Amphur Muang Chiangmai Province are as follows:

- 1) To study the progress of Krungthai Circle Loans service.
- 2) To study the economic and social status of civil bureaucracy
within Amphur Muang Chiangmai who were the clients.
- 3) To study ability of loan repayment by those groups of clients.
- 4) To study in depth the problems and to find solutions in order
to improve the bank's services.

The research was based on the study group which was selected from the branches located in Amphur Muang Chiangmai, namely the Thaphae Branch, the Chiangmai Branch, the Sanpakhoi Branch, the Suthep Road Branch and the Changklan Road Branch.

The Clients were divided into 2 groups:

- 1) The general clients: 200 persons
- 2) Krungthai Bank Public Company Ltd. officers of 15 persons

The sample selection of the data were of 2 types

- Questionnaires administered to the clients.
- Interviewing of the bank's officers.

The sample selection from these two sources were coded and the data was analyzed using the SPSS Program.

The study showed that 52 percent of the clients were male and 48 percent were female. Their average age was 37 years old and 60.5 percent were married with an average of 1 child per family. Most of them were civil bureaucracy who had an average of Bt. 11,442 with other income sources of an average of Bt. 4,496. Their expenses averaged Bt. 9,421 per month. The purposes of 72.5 percent of the loans were to be used as reserved funds. 39.5 percent of the clients stated that loan payment would be complete after their retirement. 56 percent would be able to repay within 24 months. In the case of the

guarantors' withdrawal from their commitment, the client would choose to replace them with a new ones. 51 percent of the clients were moderately satisfied with the services.

The interview of the bank officers revealed that 93.3 percent of the clients were male with an average age of 38 years old and 33.3 percent were under 30 years old. 80 percent were married and lived with their spouse. 93.3 percent had a Bachelor's Degree. 53.3 percent of them were 41-50 years old and 33.3 percent were under 30 years old. 80 well-informed about the services while 73.3 percent needed training. 53.3 percent of the officers felt that clients should be able to repay within 24 months. 86.7 percent were expected to be able to repay from pensions. In the case of the guarantors' withdrawing from the commitment, 80 percent of the bank officers advised the clients to replace their guarantors.

The causes that made the clients fail to renew their contracts were: transferring, retirement, guarantors' withdrawing. The solution was that branches have to strengthen collaboration with their clients' offices/high ranking officers. The purpose of loan borrowing was for the family's reserve funds and they hoped to repay them after retirement, but they could repay within 24 months if necessary.

The clients' fund resources were savings from the borrowers' own savings or their spouses or pensions. The clients satisfaction with the bank's services were rated as average. In addition, the result from "Hypothesis Statistic Test" revealed that the clients' monthly

income did not depended on their monthly expenses and the expected of repay depended on the retirement at a statistical significance of the 0.05 level.

On the other hand , viewed from his bank's attitude suggested that the bank's credit officers had a good understanding about their services, but they still expressed a need for training new officers. Problems from contracts renewal, repayment, or debt collection occurred when the borrowers were transferred which caused a postponement of payment. Meanwhile, there were also problems about an inadequate number of credit officers. The suggestion for solving this is that the bank should recruit more credit officers.

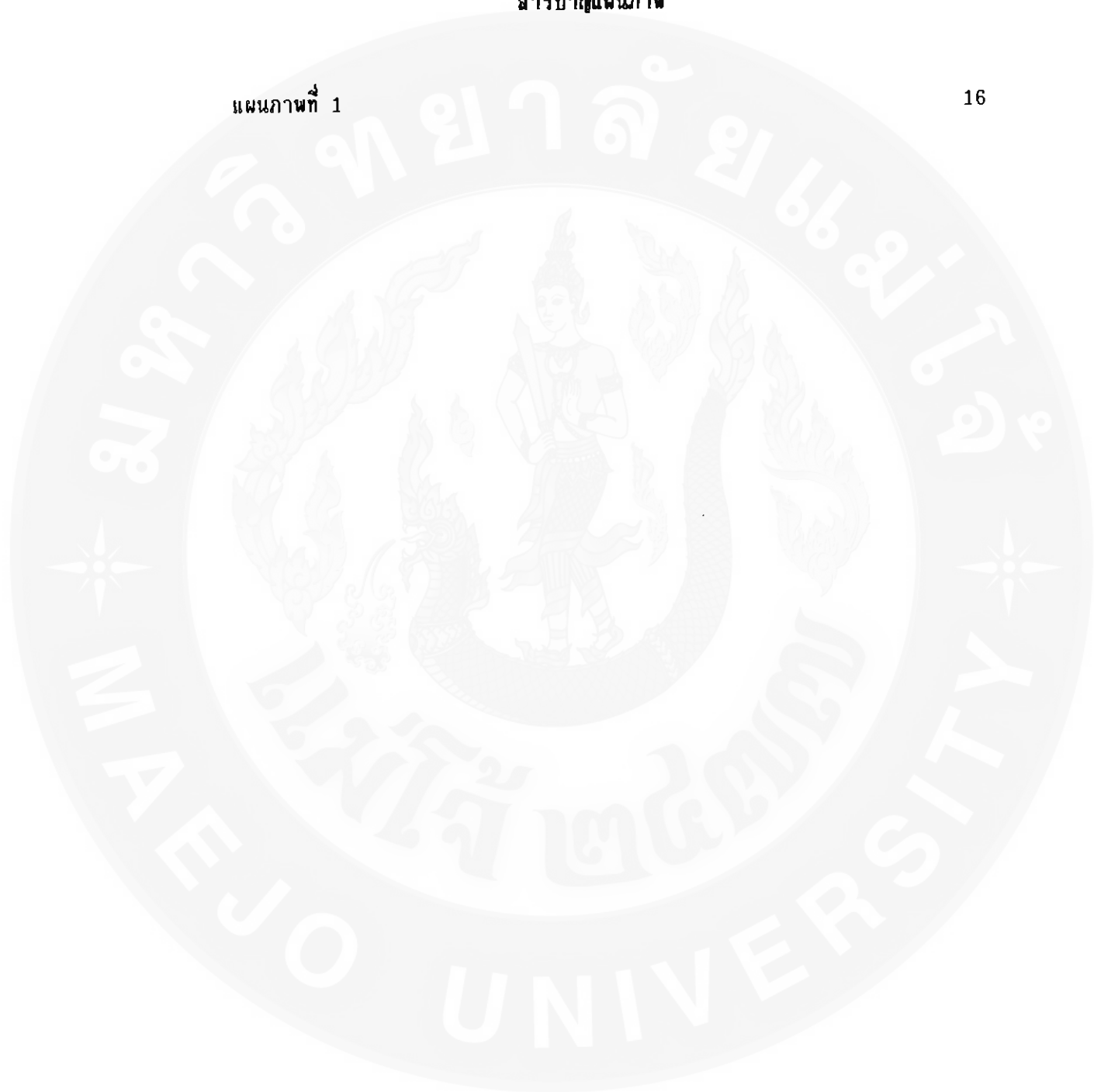
สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงสรุปการดำเนินงานสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ"ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ทุกสาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๗ สิ้นปี 2535-2537
2	แสดงสภาพภาพของผู้รับบริการ
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสาขาของธนาคารฯ
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามการนำเงินไปใช้ประโยชน์
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามความพร้อมในการคืนเงินกู้ และระยะเวลาที่สามารถคืนเงินกู้ได้
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามแหล่งเงินที่จะนำมาคืนเงินกู้
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามวิธีปฏิบัติกรณีผู้ค้ำประกัน สกเลิกสัญญา
8	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร
9	แสดงสภาพภาพของผู้ให้บริการ
10	แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการ
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามแหล่งเงินที่ลูกค้า จะนำมาคืนเงินกู้
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามวิธีปฏิบัติกรณีที่ ผู้ค้ำประกันสกเลิกสัญญา
13	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
14	แสดงรายได้ทั้งหมดของผู้รับบริการจำแนกตามค่าใช้จ่าย
15	แสดงจำนวนและร้อยละของความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้กับระยะเวลา ในการคืนเงินกู้

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่ 1

16



บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

1.1 หลักการและเหตุผล

ในสภาพการแข่งขันธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยในอดีตที่ผ่านมา มักแข่งขันกันโดยให้สินเชื่อในหลายรูปแบบ เช่น สินเชื่อเพื่อการลงทุน เคหะสงเคราะห์ สินเชื่อเฉพาะวิชาชีพ แพทย์ วิศวกร สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)เป็นธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยได้พัฒนาระบบการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย เช่นการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออิสระชีพเพื่อการแพทย์ สินเชื่อเพื่อการศึกษาต่อ สินเชื่อเพื่อการท่องเที่ยว สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" เป็นต้น

ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเงินเดือนจะต้องผ่านธนาคารคิดเป็นร้อยละ 60 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มให้สินเชื่อแก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำในหลายรูปแบบ และในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ผลักดันโครงการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ"(Krungthai Circle Loans)ขึ้น โดยเป็นการให้สินเชื่อที่ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันเพียงแต่มีบุคคลค้ำประกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารทั้งประเทศคือกลุ่มของข้าราชการ ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ได้ปล่อยสินเชื่อประเภทนี้ให้แก่ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นวงเงินสินเชื่อทั่วประเทศ จำนวน 900,000 คน ประมาณ 20,000 ล้านบาท คิดดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 13.75 ต่อปี และเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่มีข้าราชการใช้สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" เพียงสิ้นกันยายน 2537 จำนวน 21,095 ราย วงเงินกู้รวมประมาณ 910.72 ล้านบาท และธนาคารมีนโยบายที่จะขยายสินเชื่อประเภทนี้เพิ่มอีก จำนวน 20,000 ล้านบาท ภายในปี 2538 ทั่วประเทศ

เนื่องจากโครงการนี้ยังไม่มีผลการประเมินผลการดำเนินงานนับตั้งแต่เริ่มโครงการ รวมทั้ง จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดใหญ่ สินค้า"กรุงเทพมหานคร" ได้รับความนิยมจากข้าราชการอย่าง กว้างขวาง โดยจะทราบได้จากข้อมูล ดังนี้ เพื่อสิ้นเดือนกันยายน 2537 จังหวัดเชียงใหม่มี ข้าราชการพลเรือน และลูกจ้างประจำ ทั้งสิ้น จำนวน 38,985 คน ปรากฏว่ามีข้าราชการใช้ สินค้า"กรุงเทพมหานคร" จำนวน 21,095 คน คิดเป็น 54.11% ของข้าราชการทั้งหมด และ ไม่ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของสินค้า"กรุงเทพมหานคร" ที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่มีปัญหาที่ เกิดขึ้น เนื่องจากผู้ค้าประกัน กล่าวคือ ตามระเบียบของธนาคาร ผู้กู้ที่ไม่ใช่หัวหน้าหน่วยงาน การขอกู้ต้องมีบุคคลค้ำประกัน และเมื่อผู้กู้หรือผู้ค้ำประกันได้โอนย้ายทำงานแห่งใหม่ต้องหาผู้ค้ำ ประกันคนใหม่ ซึ่งต้องทำงานที่แห่งเดียวกัน หากไม่สามารถหาผู้ค้ำประกันใหม่ก็ต้องชำระหนี้ กับธนาคารให้เสร็จสิ้น จึงได้เกิดหนี้ที่มีปัญหาเพิ่มมากขึ้นทุกปี กล่าวคือในปี 2535 มีหนี้ขาดต่อ อาวุโสคิดเป็น 3.19% ของยอดหนี้ที่อนุมัติวงเงินกู้ ในปี 2536, 2537 เพิ่มขึ้นเป็น 3.43% และ 4.41% ตามลำดับ รายละเอียดจากผลสรุปการดำเนินงานสินค้า"กรุงเทพมหานคร"ในช่วงปี 2535 ถึง 2537 ที่ผ่านมา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปการดำเนินงานสินค้า"กรุงเทพมหานคร" ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกสาขา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นปี 2535-2537
หน้าอ : ล้านบาท

ปี พ.ศ.	ลูกหนี้ที่อนุมัติให้มั่วเงินกู้			ลูกหนี้ขาดต่ออาวุโส		คิดเป็นร้อยละ	
	รวม	วงเงิน	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้
2535	19,957	641,374	426,476	576	20,472	2.90%	3.19%
2536	20,340	760,487	497,673	976	26,052	4.80%	3.43%
2537	21,095	910,720	576,447	1,116	40,198	5.29%	4.41%

ที่มา : สำนักงานสาขาเขต-ภาคเหนือ 5 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ทำการวิจัยโครงการนี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

(Purposes of the study)

การศึกษาการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาวิธีการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ศึกษาสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของข้าราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่กู้เงิน โครงการ "กรุงไทยธนวิญ"
3. ศึกษาถึงความสามารถชำระหนี้คืนของข้าราชการ
4. ศึกษาปัญหาอุปสรรคที่ผ่านมาของการให้บริการสินเชื่อเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.3 ข้อสมมุติฐานในการวิจัย

(Sampling hypothesis test)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยดังนี้

1. รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อเดือน มีความสัมพันธ์ต่อกัน หรือขึ้นต่อกันหรือไม่
2. ความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้ และระยะเวลาคืนเงินกู้ มีความสัมพันธ์ต่อกัน หรือขึ้นต่อกันหรือไม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected results)

1. เพื่อเป็นแนวทางและแก้ไขการบริการการให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ให้ดีขึ้นกว่าเดิม
2. เพื่อใช้ในการทบทวน และกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้ข้าราชการที่ให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

1.5 ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา

(Scope and limitation of the study)

1. การวิจัยมุ่งศึกษาถึงความต้องการของลูกค้า. ส่วนบริการของสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เฉพาะลูกค้าในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
2. ส่วนของธนาคาร จะศึกษาเฉพาะการบริการการให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เฉพาะสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 5 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขาสันป่าข่อย สาขานนช้างคลาน สาขานนสุเทพ โดยสอบถามผู้ให้บริการ คือ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าแผนกสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อที่มีหน้าที่รับผิดชอบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

1.6 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

(Definition of terms)

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยขอให้ความหมายคำศัพท์ดังนี้

1. ลูกค้า หมายถึง ข้าราชการพลเรือนทุกประเภท รวมถึงข้าราชการตำรวจ ลูกจ้างประจำและพนักงานรัฐวิสาหกิจแต่ไม่รวมถึงลูกจ้างชั่วคราว
2. ธนาคารผู้ให้สินเชื่อ หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. เงินเดือนที่ใช้เป็นเกณฑ์ให้กู้ หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับประจำเดือนทุกเดือนที่หน่วยงานต้นสังกัดจ่ายให้ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ และเงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น ทั้งนี้ไม่รวมเงินโบนัส หรือเงินรางวัลพิเศษ และไม่รวมเบี้ยเลี้ยง
4. ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ระดับความพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิฑู" ซึ่งเป็นสินเชื่อเฉพาะอย่างของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีระบบแตกต่างจากสินเชื่อประเภทต่าง ๆ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือข้าราชการซึ่งแตกต่างจากปกติ สินเชื่อโดยทั่วไปที่มีลูกค้าเป้าหมายคือพ่อค้า นักธุรกิจต้องการเงินเพื่อนำไปลงทุน และต้องมีหลักประกันในการขอสินเชื่อ หลักทรัพย์ได้แก่ ที่ดิน อาคารสิ่งปลูกสร้าง หรือใช้เงินฝากของตนเองเป็นประกันต่อธนาคาร แต่สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิฑู" หลักประกันคือบุคคลคำประกัน กรณีผู้กู้เป็นหัวหน้าหน่วยงาน หรือลูกค้าพิเศษขอสินเชื่อไม่ต้องมีหลักประกัน และจากการตรวจเอกสาร ได้พบว่าโครงการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิฑู" มีประวัติความเป็นมา และงานวิจัยบางฉบับที่พอจะมีสาระที่เกี่ยวข้องอยู่บ้างดังต่อไปนี้

2.1 ประเภทของการให้บริการสินเชื่อของธนาคารต่าง ๆ

ในปัจจุบัน รายได้ของข้าราชการไม่เพียงพอที่จะมีมาตรฐานการครองชีพอย่างเหมาะสมในสังคม ดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เคยใช้คำพูดว่าข้าราชการกลายเป็น "คนจนรุ่นใหม่" ทั้งนี้เพราะรายได้ที่แท้จริง (Real Income) ของข้าราชการตกต่ำมาก ส่วนทางกับรายได้ต่อหัวของประชากรไทยที่เพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ ระบบค่าตอบแทนของข้าราชการขาดหลักการจูงใจ (Incentive) โดยการปรับเงินเดือนประจำปีไม่ได้แยกแยะการปรับตามดัชนีราคาผู้บริโภค และผลการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนข้าราชการขาดความเป็นธรรม หรือความยุติธรรม โดยเฉพาะความยุติธรรมภายนอกเมื่อเทียบกับอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงาน ทั้งเงินเดือนแรกบรรจุตามวุฒิ และเงินเดือนสำหรับตำแหน่งที่มีลักษณะงาน

ใกล้เคียงกัน หรือระดับที่เทียบเคียงกันได้ ถ้าพิจารณาทางด้านค่าใช้จ่าย พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของค่านิยมและความจำเป็นที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของข้าราชการ ธนาคารหลายแห่งได้ออกระเบียบของสินเชื่อเพื่อข้าราชการเช่น

2.1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อที่เสนอออกมา เพื่อบริการกลุ่มข้าราชการดังนี้

- บัณฑิตเพื่อครู เฉพาะกลุ่มครู เพื่อนำเงินไปใช้ในด้านที่อยู่อาศัย
- สินเชื่อเปิดเทอม สำหรับผู้มีรายได้ประจำทุกอาชีพ และพ่อค้าเพื่อใช้ในการศึกษา
- สินเชื่อปริทัศน์ สำหรับผู้มีรายได้ประจำทุกอาชีพ เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค
- สินเชื่อผู้รับบำนาญ สำหรับผู้รับบำนาญ เพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค สินเชื่อที่มีลักษณะเบิกถอนเกินบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือสะสมทรัพย์ มีเพียงสินเชื่อปริทัศน์ มีหลักการหรือระเบียบที่พอสรุปได้ดังนี้คือวงเงินให้กู้ได้ไม่เกิน 6 เท่าของเงินเดือนผู้กู้ สูงสุดไม่เกิน 100,000.00 บาท ระยะเวลา 1 ปี ต่ออายุสัญญาคราวละ 3 ปี หลักประกันได้แก่ หลักทรัพย์ เงินฝากหรือบุคคลผู้มีรายได้ที่ประเมินแล้วว่าสามารถรับภาระชำระหรือผ่อนชำระหนี้แทนผู้กู้ได้

2.1.2 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สินเชื่อที่บริการข้าราชการส่วนใหญ่จะมุ่งให้กู้เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ข้าราชการทหาร ดังนี้

- เงินกู้ 3 เท่าของเงินเดือน
- เงินกู้เพื่อสงเคราะห์ข้าราชการเบิยหัดหรือบำนาญ มีสินเชื่อพิเศษสำหรับข้าราชการประเภทอื่นคือ สินเชื่อเงินกู้สวัสดิการ สมาชิกครูสภา วัตถุประสงค์เพื่อมาตรฐานการครองชีพที่ดีขึ้น และได้รับความสะดวกในการเดินทางไปสอนหนังสือตลอดจนเพิ่มพูนรายได้ โดยวงเงินให้สินเชื่อเพื่อสงเคราะห์ข้าราชการได้กำหนดไว้ดังนี้ ข้าราชการยานยนต์ ให้กู้รายละเอียด 19,000.00 บาท ข้าราชการเห็บผ้า ให้กู้รายละเอียด 22,500.00 บาท ข้าราชการรถจักรยาน ให้กู้รายละเอียด

7,000.00 บาท สำหรับหลักประกันในการขอสินเชื่อสงเคราะห์ข้าราชการ ได้แก่ สมาชิกคุรุสภา 2 คน เป็นผู้ค้ำประกัน ต้องมีการประกันชีวิตผู้กู้ ครอบคลุมประโยชน์ตามกรมธรรม์ ให้กับธนาคาร และในการผิดที่กู้ไปเพื่อซื้อรถ จักรยานยนต์ต้องนำทะเบียนพร้อมใบโอนมอบให้ธนาคาร

2.1.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อซูเปอร์ เอ.ที.เอ็ม.ไว้กับลูกค้า ของธนาคารที่เป็นข้าราชการ และรับเงินเดือนผ่านธนาคาร เช่นเดียวกับสินเชื่อปริพัตรของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)

2.1.4 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อ"กรุงไทยชนวิฑู" ซึ่งได้ทำการศึกษา ในครั้งนี้

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารพาณิชย์ทั้ง 15 ธนาคาร มีเพียง 4 ธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อเบิกเงินบัญชีเงินเดือนประกอบด้วย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) เรียกว่าสินเชื่อปริพัตร ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เรียกว่าสินเชื่อซูเปอร์เอ.ที.เอ็ม. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เรียกว่า สินเชื่อเงินกู้ 3 เท่าเงินเดือน และธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) เรียกสินเชื่อ"กรุงไทยชนวิฑู" จากจำนวน 4 ธนาคารนี้ มีเพียง 2 ธนาคาร ที่ให้บริการลูกค้าที่เป็นข้าราชการจริง ๆ กล่าวคือออกบริการหรือสินเชื่อมาโดยระบุว่าบริการเฉพาะกลุ่มข้าราชการเท่านั้น คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคาร ทหารไทย จำกัด(มหาชน)

สินเชื่อ"กรุงไทยชนวิฑู"ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จเพราะ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจใช้กันมาก ธนาคารจึงขยายการให้บริการออกไปเพื่อรองรับ ความต้องการ ขณะนี้มีลูกค้าสินเชื่อชนวิฑูที่ใช้บริการของธนาคารมากกว่า 9 แสนราย จาก 2 ล้านราย ที่ให้บริการรับเงินเดือนผ่านธนาคารทั้งหมด

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เพิ่งออกบริการดังกล่าวเมื่อ 3-4 ปี ที่ผ่านมาเรียกว่า สินเชื่อซูปเปอร์เอ.ที.เอ็ม. แต่ก็ประสบภาวะเช่นเดียวกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เพราะลูกค้าของธนาคารเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีเงินเดือนสูงกว่าข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทำให้มีความสามารถเพียงพอที่จะทำบัตรเครดิตได้มากกว่า

สำหรับธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก็มีการปล่อยสินเชื่อประเภทนี้ แต่เป็นการให้บริการเฉพาะทหารและตำรวจเท่านั้น ไม่มีบริการสำหรับบุคคลภายนอก

บางคนเข้าใจว่าการกู้เบิกเงินบัญชีเงินเดือนเป็นการส่งเสริมให้คนฟุ่มเฟือยไม่รู้จักวางแผนการใช้เงินเพราะมีการใช้จ่ายที่ง่ายเกินไป แต่ถ้ามองอีกด้านหนึ่งก็เท่ากับป้องกันไม่ให้ข้าราชการไปกู้เงินนอกระบบที่มีดอกเบี้ยแพง ซึ่งจะทำให้ครอบครัวประสบภาวะที่เลวร้ายลงกว่าเดิมก็ได้ โดยเฉพาะข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไม่มีทางเลือกมากนัก

2.2 ความเป็นมาของสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ"

ความเป็นมาของสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้มองเห็นปัญหาทางการเงินของข้าราชการบางส่วน คือการไปกู้ยืมเงินจากเอกชน เสียดอกเบี้ยในอัตราที่สูง ซึ่งบางครั้งถึงร้อยละ 10 ต่อเดือน จึงมีแนวความคิดที่จะเพิ่มบริการด้านสินเชื่อของธนาคารขึ้นมาเพื่อรองรับปัญหานี้ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริม และแก้ปัญหาทางการเงินให้กับข้าราชการ และทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดี เพราะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารของรัฐ จากหลักการและเหตุผลแล้ว ก็น่าจะได้รับความนิยมนอกจากข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนทางด้านธนาคารก็จะได้ผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจ ได้นักคอกผลจากสินเชื่อใหม่นี้ แต่ปัญหาที่สำคัญ คือ ทำอย่างไรจึงจะควบคุมสินเชื่อนี้ให้มีคุณภาพ และเป็นสินเชื่อที่ดีของธนาคาร ดังนั้นหลักการที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ต้องมีเงินเดือนผ่านธนาคารและธนาคารก็จะหัก ณ ที่จ่าย ซึ่งอยู่ในวิสัยที่เป็นไปได้ เพราะระบบการจ่ายเงินเดือนจากหน่วยราชการส่วนใหญ่ผ่านธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) อยู่แล้ว สิ่งนี้จึงเป็นหลักการที่สำคัญในการที่จะหักเงินเดือนชำระหนี้เป็นรอบ ๆ ไป

คณะกรรมการบริหารสินเชื่อธนาคาร มีแนวความคิดต่อไปว่า การที่ธนาคารหาลูกค้าได้มา รายหนึ่ง และเมื่อลูกค้ารายนั้นสามารถชำระเงินต้นคืนธนาคารหมดแล้ว ธนาคารก็จะต้องหา ลูกค้ารายใหม่มาชดเชยเพื่อให้เกิดรายได้จากดอกเบี้ยมาชดเชยรายจ่าย จึงมีการสรุปว่าถ้าเป็น เช่นนั้นควรจะให้สินเชื่อหมุนเวียนเหมือนเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี คือมีลักษณะหมุนเวียนอัตโนมัติ คณะกรรมการ ฯ ได้มีการอภิปรายถกเถียงกันมาก เพราะเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีต้องใช้บัญชี กระแสรายวัน แต่สินเชื่อใหม่นี้ใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์เป็นหลัก ธนาคารจะตั้งวงเงินหมุนเวียน ให้กับลูกค้าในบัญชีออมทรัพย์หากว่าลูกค้าไม่ถอนเงินหรือไม่เบิกเงิน ลูกค้าจะมีบัญชีเป็นเจ้าหนี้ ธนาคาร และได้ดอกเบี้ยจากธนาคาร ถ้าลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีใช้วงเงินไปเท่าไรก็จะเสีย ดอกเบี้ยให้กับธนาคารในต้นเงินที่เบิกไป ธนาคารจะหักเงินเดือนที่ผ่านเข้าบัญชีเป็นดอกเบี้ยทุก เดือนไป คณะกรรมการ ฯ ได้ตั้งชื่อสินเชื่อนี้ว่าสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถุ" ซึ่งมีความหมาย ดังนี้ "ชน" หมายถึง เงินตรา "วิถุ" หมายถึง การหมุนเวียน ที่เมื่อถึงที่สุดแล้ววนกลับมาตั้งต้น ใหม่อีก ดังนั้น สินเชื่อ"กรุงไทยชนวิถุ" จึงหมายถึงสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยที่ให้ลูกค้ากู้ หมุนเวียนได้ตลอดไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องและบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าสามจำเป็น

หลังจากคณะกรรมการ ฯ ได้ตกลงในหลักการเรียบร้อยแล้ว วันที่ 15 กันยายน 2529 ธนาคารจึงได้ออกระเบียบมา เรียกว่าระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถุ" (Krung Thai-Circle Loans) เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ และลดภาระการนับจ่ายเงินเดือน ธนาคารจึงมี นโยบายให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถุ" แก่ข้าราชการ พนักงานองค์การของรัฐ และเพื่อให้ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงกำหนดระเบียบการให้ บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถุ" ขึ้น

2.2.1 ระเบียบการให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยชนวิถุ"

(1) ผู้ขอสินเชื่อ มีคุณสมบัติดังนี้

- เป็นข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานของบริษัทโดย จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร โดยใช้บัตรกรุงไทย เอ.ที.เอ็ม. และรวมถึงพนักงานของธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- มีรายได้สุทธิจากค่าจ้างและ/หรือเงินเดือน ที่สามารถจ่ายชำระหนี้คืนพร้อมดอกเบี้ยได้เดือนต่อเดือนตามกำหนดในสัญญา

- มีบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ หรือบัญชีกระแสรายวัน พร้อมด้วยบัตรกรุงไทย เอ.ที.เอ็ม. อยู่แล้ว หากเปิดบัญชีใหม่ให้ใช้บัญชีเงินฝากออมทรัพย์พร้อมกับบัตรกรุงไทย เอ.ที.เอ็ม.

- ผู้ขอสินเชื่อต้องทำสัญญากับธนาคาร โดยมีหลักประกันตามข้อ

- การย้าย และการออกจากงานของผู้ขอสินเชื่อ ขอให้หน่วยงานที่ผู้ขอสินเชื่อสังกัดอยู่ แจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ โดยให้สาขาที่ให้บริการสินเชื่อประเภทนี้ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่ผู้ขอสินเชื่อสังกัดอยู่

(2) วงเงินกู้ ให้กู้ยืมได้ไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินเดือนสุทธิที่ฝากกับธนาคารหลังจากหักรายจ่ายอื่น ๆ จากหน่วยสังกัด (ถือยอดสูงสุดในระยะ 6 เดือนที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา)

(3) อาชีพสัญญา กำหนด 1 ปี ปีต่อไป

(4) อัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยกำหนดเท่ากับอัตราสูงสุดของอัตราดอกเบี้ยของธนาคารปัจจุบัน 14.0 %

(5) หลักประกัน

กรณีที่ลูกค้าทั่วไป ใช้บุคคลค้ำประกัน ซึ่งต้องเป็นบุคคลในหน่วยงานเดียวกันกับผู้ขอสินเชื่อ หรือบุคคลจากหน่วยงานเดียวกันค้ำประกันเงินกู้ซึ่งกันและกัน และเมื่อผู้ค้ำประกันพ้นสภาพการเป็นพนักงาน ผู้ขอสินเชื่อจะต้องหาบุคคลค้ำประกันรายใหม่มาค้ำประกันเงินกู้ขึ้น ซึ่งต้องเป็นบุคคลในหน่วยงานเดียวกันกับผู้ขอสินเชื่อ

(6) การจ่ายเงิน ผู้ขอสินเชื่อสามารถเบิกเงินไปจากธนาคารตามจำนวน และเวลาที่ผู้ขอสินเชื่อต้องการ โดยใช้บัตร เอ.ที.เอ็ม. เบิกเงินภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

(7) การชำระหนี้คืน หากผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถชำระเงินต้นทั้งจำนวนพร้อมดอกเบี้ยได้ในเดือนใด ในเดือนถัดไป ผู้ขอสินเชื่อจะมีสิทธิใช้เงินกู้ได้เท่ากับวงเงินที่เหลือหลังจากหักดอกเบี้ย

(8) การทำสัญญา

- ให้ใช้แบบฟอร์มใบคำขอสินเชื่อ "กรุงเทพธนวิญ" สัญญาเงิน และสัญญาค้ำประกันตามที่ธนาคารกำหนด

- ในแต่ละเดือนถ้าผู้ขอสินเชื่อสามารถชำระยอดเป็นเงินฝากในบัญชีอย่างน้อยเดือนละ 1 วัน ให้สาขาหรือหน่วยงานที่ให้บริการสินเชื่อประเภทนี้พิจารณาต่ออายุสัญญาให้เมื่อ สัญญาครบกำหนด โดยผู้ขอสินเชื่อไม่ต้องร้องขอ

- เมื่อถึงวันครบกำหนดอายุสัญญาก็และสัญญาค่าประกัน หากผู้ขอสินเชื่อ ผู้ให้สินเชื่อ และผู้ค้ำประกัน ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้บอกเลิกสัญญา ให้ถือว่าสัญญานั้นมีผลใช้บังคับอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยไม่ต้องทำหนังสือต่ออายุสัญญา ทั้งนี้เพื่อบรรเทาภาระการต่ออายุสัญญาของสาขา

(9) กรณีผู้กู้มีการโอนย้ายสถานที่ทำงาน

- ถ้าผู้กู้โอนย้ายที่ทำงานไปยังสถานที่แห่งใหม่ ซึ่งสถานที่แห่งใหม่นั้น มีการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) อยู่แล้ว หากผู้กู้ประสงค์จะขอใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ต่อไปโดยที่ยังมีหนี้คงค้างอยู่ที่สาขาเดิม ก็ให้สาขาที่อนุมัติให้กู้ แจ้งและโอนหนี้ไปยังสาขาที่สถานที่ทำงานแห่งใหม่ของผู้กู้นั้นจ่ายเงินเดือนผ่าน เมื่อโอนหนี้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงให้ ผู้กู้ใช้สินเชื่อต่อไปได้

- ถ้าผู้กู้โอนย้ายที่ทำงานไปยังสถานที่แห่งใหม่ ซึ่งสถานที่ทำงานแห่งใหม่นั้นมิได้จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ก็ให้สาขาคำเนินการเรียกหนี้คืนทั้งหมดหากผู้กู้สามารถปฏิบัติได้ แต่ถ้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ทั้งหมดทันที ก็ให้สาขาพิจารณากำหนดเงื่อนไขให้ผู้กู้ผ่อนชำระเป็นรายเดือนโดยคิดอัตราดอกเบี้ยเท่าเดิมและให้ผู้กู้ชำระหนี้ให้เสร็จสิ้นภายใน 2 ปี นับตั้งแต่วันที่สาขาเรียกหนี้คืน พร้อมกันนั้นให้ทบทวนวงเงินของผู้กู้ลงไปตามเงื่อนไขในการผ่อนชำระ จนกว่าจะชำระเสร็จสิ้น

สำหรับเงื่อนไขการผ่อนชำระหนี้ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ให้ใช้กับกรณีที่ผู้กู้รายที่มีปัญหาไม่สามารถจะปฏิบัติตามสัญญาได้ด้วย

ระเบียบนี้ให้มีผลใช้ปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2529 เมื่อระเบียบดังกล่าวใช้ได้ประมาณ 2 เดือนกว่า ก็มีการยกเลิกเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2529 และมีระเบียบใหม่ออกมาแทนในวันนั้นเอง โดยมีสาระสำคัญเช่นเดียวกันแต่เปลี่ยนแปลงในรายละเอียดให้ยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ระเบียบใหม่ที่ออกมาเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2529 ก็ไม่มีความสมบูรณ์พอ และไม่สามารถ

สนองตอบต่อผู้ขอสินเชื่อได้ เพราะวงเงิน 90% ของเงินเดือนนั้นน้อยไป ดังนั้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2529 ธนาคารได้สั่งยกเลิกระเบียบเดิม และได้ออกระเบียบใหม่ และกำหนดการบริการสินเชื่อ"กรุงไทยชนวิญ"

2.2.2 การแก้ไขระเบียบเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2529 ดังต่อไปนี้

(1) วงเงินกู้

- ให้กู้ได้ในอัตราไม่เกินร้อยละ 90 ของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ โดยไม่มีหลักประกัน
- ให้กู้ได้ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ โดยมีบุคคลค้ำประกันชกเว้นผู้ขอสินเชื่อเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ชั้น 7 ที่มีเงินเดือนไม่น้อยกว่า 8,000.00 บาท ขึ้นไป และลูกค้าพิเศษ ^{1/} ที่มีเงินเดือนไม่น้อยกว่า 8,000.00 บาท ไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน

^{1/} ลูกค้าพิเศษ หมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงาน และมีเงินเดือนไม่น้อยกว่า 8,000.00 บาท เช่น

- (1) ข้าราชการพลเรือนที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานตั้งแต่ระดับ ซี.6 ขึ้นไป
- (2) ข้าราชการทหารและตำรวจระดับยศเทียบเท่าพันโทขึ้นไป
- (3) ข้าราชการตุลาการตั้งแต่ชั้นดับ 2 ขึ้นไป
- (4) ข้าราชการการเมืองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยงาน อาทิเช่น นายกเทศมนตรี เทศมนตรี เป็นต้น
- (5) พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานองค์การของรัฐที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานและมีเงินเดือนไม่น้อยกว่า 10,000.00 บาท
- (6) พนักงานของบริษัทที่มั่นคงตั้งแต่ระดับรองผู้จัดการขึ้นไป

(2) การใช้วงเงิน วงเงินกู้ไม่เกิน 6 เท่า ของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ ให้ผู้ขอสินเชื่อหมุนเวียนบัญชีได้ตามปกติ สำหรับวงเงินกู้เท่าที่ 7 ของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ นั้น ให้ผู้ขอสินเชื่อ หมุนเวียนบัญชีได้เฉพาะระหว่างวันที่ 3-25 ของทุกเดือนเท่านั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ" เกือบร้อยละ 60 มีลักษณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นที่ยอมรับของข้าราชการเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2532 จนถึงมิถุนายน 2536 ข้าราชการที่ใช้สินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ" มีจำนวนประมาณ 900,000 คน จากข้าราชการทั้งหมดประมาณ 2,000,000 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งค่อนข้างจะสูงพอสมควร แสดงให้เห็นว่าสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" เป็นสินเชื่อที่กลุ่มข้าราชการระดับหนึ่งต้องการมากพอสมควร และสามารถแก้ปัญหาสภาพคล่อง หรือช่วยเสริมสภาพคล่อง ให้แก่กลุ่มข้าราชการที่ใช้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ได้ไม่มากนักน้อย และจำนวนเงินที่ธนาคารปล่อยสินเชื่อธนวัฏให้แก่กลุ่มลูกค้า รวมทั้งประเทศประมาณ 2 หมื่นล้านบาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูงพอสมควร

เนื่องจากค่าครองชีพและราคาสินค้าอุปโภคบริโภค มีราคาเพิ่มสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ประกอบกับธนาคารคงจะเล็งเห็นว่า ความต้องการบริโภคสินค้าของลูกค้ากลุ่มข้าราชการ มีเพิ่มมากขึ้น และจำนวนวงเงินสินเชื่อธนวัฏที่ธนาคาร ปล่อยให้แก่ลูกค้าคงไม่พอเพียงที่จะใช้ซื้อสินค้าที่เป็นชิ้นเป็นอันได้ ธนาคารจึงได้มีคำสั่งยกเลิกระเบียบเดิมและให้ใช้ระเบียบใหม่ ฉบับวันที่ 21 มิถุนายน 2536 และกำหนดการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" และได้ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบันคือ

2.2.3 ระเบียบที่ใช้ในปัจจุบันได้แก้ไขเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2536 ดังต่อไปนี้

(1) วงเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ให้กู้ได้ไม่เกิน 10 เท่าของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อ โดยมีบุคคลค่าประกันซึ่งการให้กู้ไม่เกิน 10 เท่า ผู้ขอสินเชื่อจะต้องอยู่ในหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- เป็นลูกค้าสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ"ติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- ต้องไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ต่อธนาคารและมีการหมุนเวียนบัญชีดี

- มีรายได้จากเงินเดือนไม่น้อยกว่า 240,000 บาท ต่อปี กรณีเป็นข้าราชการ และพนักงานธนาคารกรุงไทยตั้งแต่ชั้น 6 ขึ้นไป ต้องมีรายได้จากเงินเดือนไม่น้อยกว่า 150,000 บาท ต่อปี

- มีเงินเดือนสุทธิเบิกจ่ายผ่านเข้าบัญชีเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของเงินเดือนผู้ขอสินเชื่อติดต่อกัน 6 เดือน

(2) การพิจารณาวงเงิน

การพิจารณาอนุมัติให้กับผู้ขอสินเชื่อแต่ละราย ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจที่จะอนุมัติให้กู้ได้ตามความเหมาะสมและฐานะของผู้ขอสินเชื่อ โดยผู้ขอสินเชื่อไม่จำเป็นต้องได้รับวงเงินสินเชื่อสูงสุดตามที่ระบุข้อกำหนด

2.3 ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ"

เมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะกู้เงินสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ" จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้กู้แจ้งความจำนงค์การขอไปยังพนักงานสินเชื่อที่รับผิดชอบทางด้านนี้ โดยมีเอกสารประกอบการขอ คือ

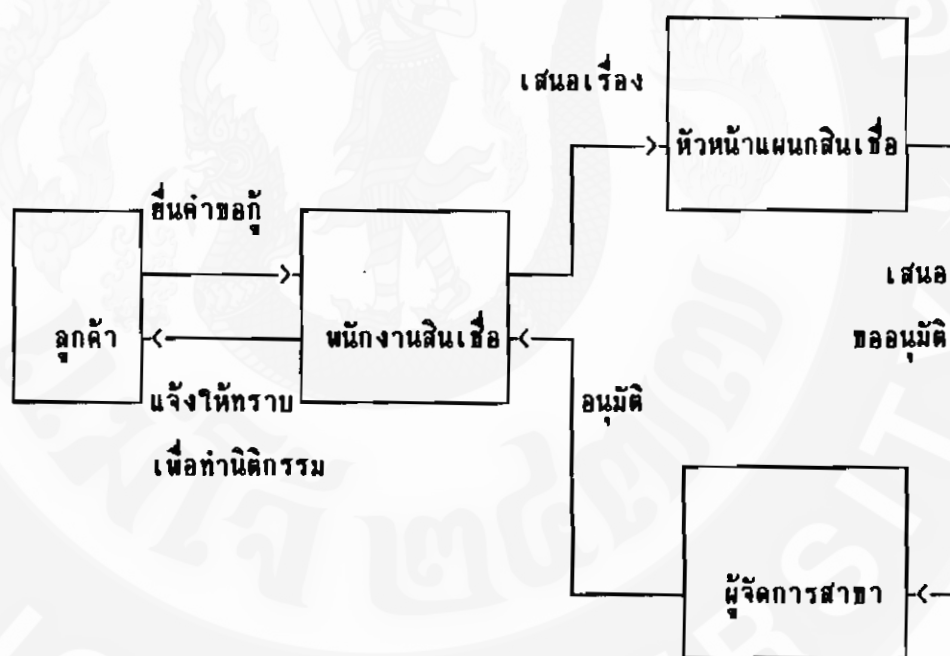
- หนังสือรับรองเงินเดือนของหน่วยงานต้นสังกัด
- สำเนาบัตรประจำตัว (บัตรประชาชน หรือบัตรข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ)
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- ภาพถ่ายสมุดเงินฝากออมทรัพย์ที่มีเงินเดือนผ่าน ช้อนหลัง 3 เดือน ผู้กู้ต้องหาผู้ที่ค้ำประกันเงินกู้ของตนเองมาด้วย

2. ผู้กู้ และผู้ค้ำประกันกรอกเอกสารคำขอู้ เอกสารสัญญาการค้ำประกันและหนังสือยืนยันการจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ต่อหน้าพนักงานสินเชื่อของธนาคาร

3. พนักงานสินเชื่อผู้รับคำขอกู้ฯ ทำการตรวจสอบเอกสาร เมื่อลูกค้าต้องครบถ้วนแล้วจะทำการลงลายมือชื่อเป็นพยานคนที่ 1 และเสนอให้หัวหน้าสินเชื่อพิจารณา และลงลายมือชื่อเป็นพยานคนที่ 2

4. เสนอต่อผู้จัดการสาขา เพื่ออนุมัติวงเงิน

5. เมื่ออนุมัติแล้ว พนักงานสินเชื่อจะแจ้งให้ผู้กู้ทราบ เพื่อนัดหมายมาทำนิติกรรมต่อไป



แผนภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคล โดยใช้รายงานผลการวิจัยจากรายงานผลการวิจัยของธนาคารพาณิชย์ และธนาคารแห่งประเทศไทย

2.4.1 การขยายตัวของการบริโภคส่วนบุคคล

การขยายของเศรษฐกิจส่วนหนึ่งมีผลมาจากการขยายตัวของการบริโภคส่วนบุคคล เพราะเมื่อรายได้ส่วนบุคคลสูงขึ้นตามการขยายทางเศรษฐกิจ ความต้องการเพื่อการบริโภคจะขยายตัวตามด้วย ธนาคารพาณิชย์เองมีความต้องการกระจายสัดส่วน การปล่อยสินเชื่อมาสู่ครัวเรือน ที่มีอัตราการเติบโตของรายได้ระดับสูง ส่งผลให้เกิดความต้องการในการใช้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ในกลุ่มข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนพนักงานของหน่วยงานเอกชน มีเพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านจำนวนผู้กู้ฯ และวงเงินที่ต้องการ (ข้อมูลธุรกิจสำหรับผู้บริหาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2536 : 3)

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร พยายามที่จะช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดของการบริโภคส่วนบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการแข่งขันกันให้บริการทางด้านบัตรเครดิต มีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้กันมากมาย แต่ปัญหาใหญ่ของธุรกิจประเภทนี้ก็คือ ลูกค้าผู้ถือบัตรจะมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงมาก ทั้งค่าธรรมเนียมบัตรแรกเข้า ค่าธรรมเนียมรายปี อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมบริการ ซึ่งจะคิดเพิ่มจากราคาสินค้า หรือบริการ ประมาณ 1-3 % แล้วแต่ประเภทของบัตร (ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2537 : 9) ทำให้ข้าราชการโดยเฉพาะในระดับล่างเงินเดือนน้อยไม่สามารถที่จะรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้ เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ข้าราชการหรือผู้ที่สามารถที่จะขอม้างเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้ ได้มาขอใช้บริการสินเชื่อประเภทนี้กับธนาคาร และในส่วนของการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เอง ค่อนข้างเสี่ยงในเรื่องของหลักประกัน เพราะเป็นเพียงบุคคลคำประกัน และกรณีหัวหน้าหน่วยงานจะไม่มีบุคคลคำประกัน แต่ธนาคารก็คิดอัตราดอกเบี้ยเท่ากับลูกค้าทั่วไปคือ อัตราร้อยละ 13.75 ต่อปี

2.4.2 การขยายตัวของธุรกิจเครดิตการค้า

บริการเครดิตการค้าถือเป็นเครื่องมือทางการเงินลักษณะหนึ่ง ที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทางการตลาด เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้บริโภคจากสังคมที่ใช้เงินสดไปสู่สังคมที่ใช้เครดิตแทน การขยายตัวของเศรษฐกิจส่วนหนึ่ง ได้รับการบริโภคจากเอกชน เพราะเมื่อรายได้ส่วนบุคคลสูงขึ้นตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความต้องการเพื่อการบริโภคจะขยายตัวตามด้วย ธนาคารพาณิชย์เองมีความต้องการกระจายสัดส่วนการปล่อยสินเชื่อมาสู่ครัวเรือนที่มีอัตราเติบโตของรายได้ระดับสูง มีผลทำให้การแข่งขันในธุรกิจเครดิตการค้ารุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ (ข้อมูลธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ปี 2534 : 13) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันและแบ่งส่วนตลาดของ "สินเชื่อกรุงไทยชนวิภู" ซึ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยเฉพาะข้าราชการหรือลูกจ้างที่มีรายได้ประจำแน่นอน

2.4.3 กลยุทธ์การตลาดบริการเครดิตการค้าของธนาคารพาณิชย์ไทย

การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมากมาทั้งด้านราคา คุณภาพ และประเภทของการให้บริการใหม่ ๆ การแข่งขันมิได้จำกัดวงอยู่เฉพาะระหว่างธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ยังต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นในประเทศอื่นอีกด้วย เช่น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ การยกเลิกเพดานดอกเบี้ยเงินกู้ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ประกาศนโยบายดอกเบี้ยเสรีโดยยกเลิกการกำหนดเพดานดอกเบี้ยเงินกู้ในทุกประเภท ธนาคารแห่งประเทศไทยเปิดเสรีเรื่องดอกเบี้ย เพื่อพัฒนาระบบการเงินของประเทศ แต่ไม่มีเจตนาจะให้คิดอัตราดอกเบี้ยกับลูกค้ารายย่อยสูงเกินไป (ข้อมูลเศรษฐกิจ สำหรับผู้บริหาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ปี 2535 : 4) ในส่วนของสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิภู" ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ค่อนข้างเสี่ยงในเรื่องของหลักประกัน เพราะเป็นเพียงบุคคลคำประกัน และในกรณีหัวหน้าหน่วยงานจะไม่มีบุคคลคำประกัน แต่ธนาคารก็คิดอัตราดอกเบี้ยเท่ากับลูกค้าทั่วไป คือ อัตราร้อยละ 13.75 ต่อปี

2.4.4 ธนาคารแห่งประเทศไทยออกกฎควบคุมอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตและบัตร ATM

จากการที่ธนาคารพาณิชย์บางแห่ง ได้ทำการขึ้นอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตในอัตราที่สูงมาก ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรับภาระอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีหนังสือเวียนถึงธนาคารพาณิชย์เกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิตเอทีเอ็ม ในเรื่องหลักเกณฑ์การให้บริการและกำหนดอัตราดอกเบี้ย เพื่อให้เกิดความยุติธรรมต่อผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตามกฎคือ

(1) ให้ธนาคารพาณิชย์ เปิดเผยให้ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้ทราบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการใช้บัตรเครดิต และเอ.ที.เอ็ม.ต่าง ๆ อย่างชัดเจน โดยกรณีบัตรเครดิตให้จัดทำตารางสรุปค่าใช้จ่าย อาทิ ค่าธรรมเนียมแรกเข้า และรายปี ชำรรมเนียมเบิกถอนเงินสด อัตราดอกเบี้ยปกติรวมทั้งให้คิดเป็นประกาศไว้ในที่ทำการต่างๆ ส่วนกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนวันที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไม่น้อยกว่า 10 วัน

(2) การเรียกเก็บดอกเบี้ย และส่วนลด ให้กำหนดเป็นอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้ารายย่อยชั้นดี(MRR.) บวกส่วนต่างและต้องประกาศอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามประกาศอย่างเคร่งครัด

บัตร เอ.ที.เอ็ม.สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ก็ได้คิดอัตราดอกเบี้ยตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย อัตราร้อยละ $MRR.+2.0$ (ปัจจุบันร้อยละ 16)

2.4.5 ความเป็นมาของศูนย์ข้อมูลเครดิตในไทย

สำหรับการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตขึ้นในประเทศไทยปัจจุบันสมาคมบริษัทเงินทุนเป็นองค์กรหลักที่ได้พยายามดำเนินการจัดตั้ง ซึ่งคาดว่าจะเป็ศูนย์ข้อมูลเครดิตแห่งแรกของประเทศ โดยล่าสุดเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2538 ที่ผ่านมา สมาคมบริษัทเงินทุนได้มีการประชุมประจำเดือน ซึ่งได้มีการพิจารณาที่จะเร่งรัดการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลเครดิตขึ้นมา โดยเร็วที่สุด ประกอบกับ เป็นมาตรการที่ทางการให้การสนับสนุนอยู่แล้ว ตามแผนพัฒนาระบบการเงินของประเทศ จึงคาดว่าภายในต้นปี 2539 ประเทศไทยจะมีศูนย์ข้อมูลเครดิต เพื่อตรวจสอบข้อมูล

เกี่ยวกับผู้มาขอสินเชื่อรายย่อย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการให้สินเชื่อ และสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนทั่วไปและสินเชื่อกรุงไทยชนวิญ (การเงินธนาคาร ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ปี 2538 : 3)

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า มีรายงานผลเกี่ยวกับการให้สินเชื่อส่วนบุคคลโดยยังมีการศึกษาด้านการให้สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" ซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทหนึ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

(METHODOLOGY)

การศึกษากาารให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูล

(Locale of the study)

ผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาจากกลุ่มลูกค้า พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ที่มีสาขาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขา
เชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขานนทบุรี และสาขานนช้างคลาน ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง 5 สาขา
ดังกล่าว ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในย่านศูนย์กลางของหน่วยงาน
ราชการในจังหวัดเชียงใหม่และมีจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้สามารถ
เป็นตัวแทนทางเศรษฐกิจได้ดี (ภาคผนวก ข.)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(Population and sample Group)

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. จากลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ" ในสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาดอนสุเทพ และสาขาดอนช้างคลาน ในกลุ่มดังกล่าว ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่อของธนาคาร ฯ จำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)
2. พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ที่เป็นผู้ให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ" ได้แก่ ผู้จัดการสาขา, หัวหน้าแผนกสินเชื่อ และพนักงานสินเชื่อ ผู้รับผิดชอบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ทั้ง 5 สาขา เช่นเดียวกับในกลุ่มของลูกค้า ดังนั้นในกลุ่มนี้จึงมีผู้ให้ข้อมูลรวม 15 คน

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

(Pretesting of the instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ชุดดังนี้

3.3.1 แบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นแบบสอบถาม สดภาพ การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ"และปัญหาอุปสรรคของลูกค้าสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ"ได้ทำการออกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 ชุด ทำการแบ่งสำรวจกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาดอนสุเทพ และสาขาดอนช้างคลาน โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้ข้อมูล

3.3.2 แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ สถานภาพการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" และปัญหาอุปสรรคการให้บริการ โดยทำการสัมภาษณ์ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแห สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขากอนนสุเทพ และสาขากอนนช้างคลาน ได้ออกแบบสัมภาษณ์รวมจำนวน 15 ชุด โดยได้แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์
- ตอนที่ 2 การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้สัมภาษณ์
- ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้สัมภาษณ์

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(Data gathering)

การรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังผู้จัดการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแห สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขากอนนสุเทพ และสาขากอนนช้างคลาน เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามไปยังลูกค้าของธนาคาร ฯ ที่ใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) รวมทั้งขอความอนุเคราะห์รวบรวมแบบสอบถามดังกล่าวให้ด้วยและได้ขอสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ และพนักงานสินเชื่อที่รับผิดชอบงานสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารฯ ทั้ง 5 สาขาดังกล่าวข้างต้น

3.5 วิธีประมวลและการวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of data)

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS/PC⁺) โดยใช้สถิติช่วยในการวิเคราะห์แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อคำนวณค่าเฉลี่ยของอายุ, อัตราเงินเดือน, รายได้, ค่าใช้จ่าย จำนวนบุตร และระดับความพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ
3. ไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อหาความสัมพันธ์รายได้กับค่าใช้จ่าย ต่อเดือน ความสามารถในการชำระหนี้ของแบบสอบถาม

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

(Period of study)

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 7 เดือน โดยเริ่มต้นตั้งแต่เดือนกันยายน 2537 ถึงเดือนมีนาคม 2538

3.7 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

(Variable of study)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อการรับบริการสินเชื่อ และให้บริการสินเชื่อ

"กรุงไทยชนวิญ" ดังนี้

**ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ เฟส ,อาช ,สถานสภาพการสมรส , รายได้รวมต่อเดือน
ค่าใช้จ่ายรวมต่อเดือน ,การนำเงินไปใช้ประโยชน์ และ
ความพึงพอใจในการรับบริการ**

**ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเข้าใจในวิธีการให้บริการ,เฟส, อาชและสถานภาพ
ของผู้ให้บริการ**

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของ ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ", แบบสัมภาษณ์ของผู้จัดการ หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด ทั้งแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ได้รวบรวมจากธนาคารกรุงไทย จำกัด จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสุโขทัย สาขาสันป่าข่อย สาขาสันกำแพง และสาขาสันกำแพง โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ จำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด และแบบสัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 15 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม สถานภาพ การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" และปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ตอนที่ 2 การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้รับบริการ
ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ สถานภาพ การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" และปัญหาอุปสรรคการให้บริการ โดยทำการสัมภาษณ์ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้บริการ

4.1 แบบสอบถาม สถานภาพ การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" และปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้คือ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการสอบถามผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" จำนวน 200 คน ปรากฏผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงสถานภาพของผู้รับบริการ

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	104	52.0
- หญิง	96	48.0
2. อายุ (ปี)		
- ต่ำกว่า 30	29	14.5
- 31 - 35	52	26.0
- 36 - 40	61	30.5
- 41 - 45	31	15.5
- 46 - 50	12	6.0
- สูงกว่า 50	15	7.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
3. สถานภาพการสมรส		
- โสด	43	21.5
- สมรสและอยู่ด้วยกัน	121	60.5
- สมรสแต่แยกกันอยู่	22	11.0
- หม้าย	6	3.0
- หย่า	8	4.0
4. ระดับการศึกษา		
- ประถมศึกษา	11	5.5
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	22	11.0
- มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	38	19.0
- อนุปริญญา	43	21.5
- ปริญญาตรี	80	40.0
- ปริญญาโท	6	3.0
5. จำนวนบุตร		
- ไม่มีบุตร	69	34.5
- 1 คน	50	25.0
- 2 คน	67	33.5
- 3 คน	14	7.0

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	1.5
- ลูกจ้างประจำ	45	22.5
- ข้าราชการพลเรือน	129	64.5
- ข้าราชการตำรวจ	9	4.5
- ข้าราชการตุลาการ	14	7.0
7. ระดับในการรับราชการของข้าราชการพลเรือน (n=129)		
- ระดับ 3	46	35.7
- ระดับ 4	38	29.4
- ระดับ 5	22	17.1
- ระดับ 6	19	14.7
- ระดับ 7	4	3.1
8. อัตราเงินเดือน		
- น้อยกว่า 5,000	12	6.0
- 5,001 - 10,000	102	51.0
- 10,001 - 15,000	40	20.0
- 15,001 - 20,000	25	12.5
- 20,001 - 25,000	10	5.0
- มากกว่า 25,000	11	5.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
9. รายได้ด้านอื่น		
- ไม่มีรายได้จากด้านอื่น	96	48.0
- 1,000 - 4,000	60	30.0
- 4,001 - 8,000	33	16.5
- 8,001 - 12,000	7	3.5
- 12,001 - 16,000	2	1.0
- มากกว่า 16,000	2	1.0
10. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน		
- น้อยกว่า 5,000	65	32.5
- 5,001 - 10,000	86	43.0
- 10,001 - 15,000	24	12.0
- 15,001 - 20,000	15	7.5
- 20,001 - 25,000	5	2.5
- มากกว่า 25,000	5	2.5

1. เพศ ผู้รับบริการสินเชื่อกู้ "กรุงเทพธนวิญ" ที่ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย ร้อยละ 52 เป็น
เพศหญิง ร้อยละ 48

2. อายุ ผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" มีอายุโดยเฉลี่ย 37 ปี โดยมีอายุน้อยที่สุดคือ 23 ปี และอายุสูงสุดคือ 58 ปี โดยมีค่าความเบี่ยงเบนของอายุของผู้ให้ข้อมูลเท่ากับ 7.4 ปี พบว่าส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ร้อยละ 30.5 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 26 นอกจากนั้นเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี, ค่ำกว่า 30 ปี, สูงกว่า 50 ปี และ 46-50 ปี ร้อยละ 15.5, 14.5, 7.5 และ 6.0 ตามลำดับ

3. สถานภาพการสมรส สถานภาพการสมรสของผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" เป็นผู้ที่มีสมรสแล้วและอยู่ร่วมกันกับคู่สมรส ร้อยละ 60.5 รองลงมาเป็นโสดร้อยละ 21.5 เป็นผู้ที่มีสมรสแล้วแต่แยกกันอยู่, เป็นผู้ที่ย้ายร้างและเป็นหม้าย ร้อยละ 11, 4 และ 3 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา ผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" มีระดับการศึกษาในระดับต่าง ๆ ดังนี้ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 40 รองลงมาเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 21.5 นอกจากนั้น เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า, มัธยมศึกษา/เทียบเท่า, ประถมศึกษา และปริญญโท ร้อยละ 19, 11, 5.5 และร้อยละ 3 ตามลำดับ

5. จำนวนบุตร ผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" มีบุตรเฉลี่ยจำนวน 1 คน มีบุตรสูงสุดจำนวน 3 คน ส่วนใหญ่ยังไม่มีบุตร ร้อยละ 34.5 รองลงมาไม่มีบุตรจำนวน 2 คน ร้อยละ 33.5 นอกจากนั้น มีบุตร 1 คน และ 3 คน ร้อยละ 25 และร้อยละ 7 ตามลำดับ

6. ตำแหน่งงาน ผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" เป็นข้าราชการพลเรือนร้อยละ 64.5 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำในหน่วยงานราชการ ร้อยละ 22.5 นอกจากนั้นเป็นข้าราชการตุลาการ ข้าราชการตำรวจ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.0, 4.5 และ 1.5 ตามลำดับ

7. ระดับในการรับราชการของข้าราชการพลเรือน ผู้รับบริการสินเชื่ "กรุงไทยธนวิญ" ในกลุ่มของข้าราชการพลเรือน (จำนวน 129 คน) มีระดับหรือชั้น ในการรับราชการ ของ

ข้าราชการพลเรือนเป็นข้าราชการในระดับ 3 ร้อยละ 35.7 รองลงมาเป็นข้าราชการในระดับ 4 ร้อยละ 29.4 นอกจากนั้นเป็น ข้าราชการในระดับ 5, 6 และ 7 ร้อยละ 17.1, 14.7 และ 3.1 ตามลำดับ

8. อัตราเงินเดือน ผู้รับบริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ" มีอัตราเงินเดือนต่ำสุด 4,100 บาท และมีอัตราเงินเดือนสูงสุด 36,610 บาท (ตำแหน่งผู้พิพากษาหัวหน้าศาล) มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 11,442 บาท โดยส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 51 รองลงมามีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 20 นอกจากนั้นมีอัตราเงินเดือนในช่วง 15,001-20,000 บาท, น้อยกว่า 5,000 บาท, มากกว่า 25,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 12.5, 6.0, 5.5 และ 5.0 ตามลำดับ

9. รายได้จากด้านอื่น พบว่ามีรายได้จากด้านอื่น ร้อยละ 52 โดยแบ่งระดับรายได้เป็นช่วงได้คือ 1,000 - 4,000 บาท ร้อยละ 30 4,001 - 8,000 บาท ร้อยละ 16.5 8,001 - 12,000 บาท ร้อยละ 3.5 และมากกว่า 12,001 บาท ขึ้นไปมี ร้อยละ 2

10. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน ผู้รับบริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ" พบว่ามีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 43 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 32.5 นอกจากนั้น มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 12 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 7.5 และมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.5

4.1.2 การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้รับบริการ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสาขาของธนาคารฯ

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
1. สาขาธนาคารฯ		
- ทำเนียบ	50	25.0
- สิ้นป่าซอย	40	20.0
- เชียงใหม่	40	20.0
- ถนนสุเทพ	40	20.0
- ถนนช้างคลาน	30	15.0
2. ปี พ.ศ. ที่ทำสัญญา		
- 2530	10	5.0
- 2531	8	4.0
- 2532	19	9.5
- 2523	16	8.0
- 2534	24	12.0
- 2535	24	12.0
- 2536	27	13.5
- 2537	72	36.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
3. ได้รับข่าวสารจากสื่อฯ		
- เพื่อนร่วมงาน	170	85.0
- ใบปลิว	11	5.5
- โทรทัศน์	4	2.0
- อื่นๆ	15	7.5

1. ผู้รับบริการที่ให้ข้อมูล เมื่อพิจารณาจากสาขาที่ใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการยินยอม "กรุงเทพมหานคร" เป็นผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แยกตามสาขาต่างๆ ดังนี้ เป็นผู้รับบริการของสาขาท่าแพ ร้อยละ 25 รองลงมาสาขาสันป่าข่อย, สาขาเชียงใหม่, สาขาดอนสุเทพ ร้อยละ 20 สาขาดอนช้างคลาน ร้อยละ 15

2. เมื่อพิจารณา ปี พ.ศ. ที่ทำสัญญาซื้อขายกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้รับบริการยินยอม "กรุงเทพมหานคร" มาขึ้นทำสัญญากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยแยกตามปี พ.ศ. ที่มาทำสัญญาในปี พ.ศ. 2537 ร้อยละ 36.0 รองลงมาเป็นผู้มาทำสัญญาในปี พ.ศ. 2536 ร้อยละ 13.5 ที่เหลือเป็นผู้ที่มาทำสัญญากับธนาคารฯ ในปี พ.ศ. 2535, 2534, 2532, 2533, 2530 และ 2531 ร้อยละ 12.0, 12.0, 9.5 , 8.0, 5.0 และ 4.0 ตามลำดับ

3. สื่อที่ได้รับข่าวสาร พบว่าผู้รับบริการยินยอม "กรุงเทพมหานคร" เป็นผู้ที่ได้รับข่าวสาร

การให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิ" จากเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 85 รองลงมาเป็นผู้ได้รับข่าวสารด้านอื่น ๆ ร้อยละ 7.5 ที่เหลือเป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารจากใบปลิวประชาสัมพันธ์ และโทรทัศน์ ร้อยละ 5.5 และ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามการนำเงินไปใช้ประโยชน์

นำไปใช้ประโยชน์ด้าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เป็นทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว	145	72.5
ซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ใช้ในครอบครัว	60	30.5
เป็นทุนการศึกษาของบุตร	51	25.5
เป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ	26	13.0
ออกเงินกู้แก่ผู้อื่น	5	2.5
อื่นๆ	4	2.0

หมายเหตุ ตารางที่ 4 ผู้รับบริการสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงไม่มีผลรวมของจำนวนผู้ตอบในแต่ละตัวเลือก

พบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิ" มีการนำเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ดังนี้ นำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว ร้อยละ 72.5 รองลงมา นำไปใช้ซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ใช้ในครอบครัว ร้อยละ 30.5 ใช้เป็นทุนการศึกษาของบุตร ร้อยละ 25.5 ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ ร้อยละ 13 ใช้ออกเงินกู้แก่ผู้อื่น ร้อยละ 2.5 และใช้ทำประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ใช้ซื้ออุปกรณ์ครัว

ที่อยู่อาศัย, ใช้เป็นค่ารักษาพยาบาล, ใช้ชำระหนี้ และใช้เพื่อการท่องเที่ยว ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามความพร้อมในการคืนเงินกู้ และระยะเวลาที่สามารถคืนเงินกู้ได้

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
1. ความพร้อมในการคืนเงินกู้		
- พื้นที่ที่ผู้ค้าชกเลิกสัญญา	73	36.5
- เมื่อปลดเกษียณ	79	39.5
- อื่นๆ	48	24.0
2. ระยะเวลาที่สามารถคืนเงินกู้		
- 6 เดือน	47	23.5
- 12 เดือน	41	20.5
- 24 เดือน	112	56.0

1. ความพร้อมในการคืนเงินกู้

พบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" มีความพร้อมในการคืนเงินกู้ โดยเลือกตอบว่าจะคืนเงินกู้เมื่อใดนั้น ตอบว่าจะคืนเงินกู้เมื่อปลดเกษียณ ร้อยละ 39.5 รองลงมาจะคืนเงินกู้พื้นที่ที่ผู้ค้าประกันชกเลิกสัญญาค้ำประกัน ร้อยละ 36.5 ที่เหลือร้อยละ 24 ตอบอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ เมื่อมีเงินพอใช้, อีกประมาณ 3 เดือน, จะผ่อนชำระเป็นรายเดือน, เมื่อมีเงินพอคืน,

เมื่อถูกทวงถาม, เมื่อหาราชได้จากทางอื่น, เมื่อไม่มีภาระค่าใช้จ่าย, ขึ้นอยู่กับฐานะการเงิน, เมื่อมีเงินก้อน, เมื่อมีความพร้อม และพร้อมจะจ่ายคืนเงินกู้ได้ทันที

2. ระยะเวลาในการคืนเงินกู้

พบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิทย์" มีความสามารถในการคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลาต่าง ๆ ดังนี้คือ จะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 56 รองลงมาสามารถจะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 6 เดือน ร้อยละ 23.5 ที่เหลือสามารถคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 12 เดือน ร้อยละ 20.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามแหล่งเงินที่จะนำมาคืนเงินกู้

ข้อความ	ความถี่	ร้อยละ
เงินบำนาญหรือบำนาญ	72	36.0
เงินออมของผู้กู้และคู่สมรส	74	37.0
ญาติพี่น้อง	35	17.5
กู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น	21	10.5
กู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์	38	19.0
กู้ยืมจากคนที่รู้จัก	7	3.5
เงินกู้ประจำของ ธ.กรุงไทย	17	8.5
อื่นๆ	23	11.5

หมายเหตุ ตารางที่ 6 ผู้รับบริการสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงไม่มีผลรวมของจำนวนผู้ตอบในแต่ละตัวเลือก

พบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" มีแหล่งของเงินที่จะนำมาค้ำเงินกู้ในแหล่งต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีผู้ตอบมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้เงินจากเงินออมของผู้กู้ และคู่สมรสร้อยละ 37 ได้เงินจากเงินบำนาญหรือบำนาญ ร้อยละ 36 ได้เงินจากการกู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์ ร้อยละ 19 ได้เงินจากญาติพี่น้อง ร้อยละ 17.5 ได้เงินจากแหล่งอื่น ๆ ร้อยละ 11.5 ได้เงินจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 10.5 ได้เงินจากการกู้ประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ร้อยละ 8.5 ได้เงินจากการกู้ยืมจากคนที่รู้จัก ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามวิธีปฏิบัติกรณีผู้ค้ำประกันยกเลิกสัญญา

ข้อความ	ความถี่ (n=200)	ร้อยละ
ชำระหนี้ทั้งหมด แล้วยกเลิกสัญญา	41	20.5
เปลี่ยนผู้ค้ำประกันใหม่	102	51.0
ขอผ่อนชำระหนี้กับธนาคารฯ	57	28.5

พบว่า ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้เลือกวิธีปฏิบัติในการกรณีที่ผู้ค้ำประกันยกเลิกสัญญา ขวางเงินกู้กับธนาคารฯ ส่วนใหญ่เลือกวิธีการเปลี่ยนผู้ค้ำประกันใหม่ ร้อยละ 51 รองลงมา เลือกวิธีขอผ่อนชำระหนี้กับธนาคารฯ ร้อยละ 28.5 ที่เหลือเลือกวิธีการชำระหนี้ทั้งหมด แล้วยกเลิกสัญญา ขวางเงินกู้ ร้อยละ 20.5

4.1.3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ

จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" มีระดับความพอใจต่อการรับบริการในด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยการตอบแบบสอบถามในลักษณะ Check list ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจดังนี้ คือ 1) ไม่พอใจ, 2) พอใจน้อย, 3) พอใจปานกลาง และ 4) พอใจมาก

จากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ เรื่องความล่าช้าความพึงพอใจสูงสุดไปหาน้อยที่สุด (ตารางที่ 8) ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยอัตโนมัติ	มาก
2. การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น	มาก
3. การได้ทำสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"	มาก
4. การให้สินเชื่อสำหรับผู้มีบัญชีธนาคารระดับสูงโดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน	มาก
5. เอกสาร หลักฐานประกอบการขอสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"	ปานกลาง
6. การทำสัญญาเงินกู้ และสัญญาค้ำประกัน	ปานกลาง
7. การค้ำประกันโดยให้บุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน	ปานกลาง
8. การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	ปานกลาง
9. ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้	ปานกลาง
10. วงเงินกู้สำหรับผู้รับบริการทั่วไป	ปานกลาง
11. อัตราดอกเบี้ย 13.75% ต่อปี	ปานกลาง

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ค่อนข้างปานกลางถึงมาก โดยมีความพอใจในระดับมากในการรับบริการในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน คือ

- 1) การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยอัตโนมัติ
- 2) การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น
- 3) การได้ทำสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- 4) การให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูงโดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน

4.1.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้รับบริการ

- (1) ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้รับบริการ ฯ มีต่อการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ในด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านด้วยกันคือ

(1.1) ด้านการให้บริการของธนาคาร ฯ ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรค ในด้านนี้ ดังต่อไปนี้

- ให้การบริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยดีเท่าที่ควร
- เวลามาเงินไปชำระหรือเบิกเงินจะช้า และไม่สะดวกถ้ามีผู้ใช้บริการมาก
- ธนาคารไม่สนใจผู้รับบริการ
- ติดต่อกับธนาคารฯ ยากมาก ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร
- สาขาของธนาคารฯ มีความแออัด บริการล่าช้า

- ตู้เอทีเอ็มมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ เสียบ่ยอ โดยเฉพาะในช่วงสิ้นเดือนหรือวันหยุด

(1.2) ด้านระเบียบการขอวงเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้ระบุถึงปัญหาและอุปสรรค ในด้านนี้ ดังต่อไปนี้

- ดอกเบี้ยสูงเกินไป ให้วงเงินกู้ต่ำเกินไป ควรจะมีการหักเงินต้นทุกเดือน
- ควรขยายวงเงินกู้ให้สูงกว่า 7 เท่า
- ควรยกเลิกการให้บุคคลเป็นผู้ค้ำ เพราะหาผู้ค้ำประกันยาก
- ไม่ควรมีหรือใช้บุคคลค้ำประกัน เนื่องจากมีบัญชีเงินฝากเงินเดือนประจำอยู่แล้ว
- ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้ยาวนานเกินไป
- ควรเพิ่มวงเงินกู้ทุก 3 ปีต่อครั้ง
- เมื่อเงินเดือนเพิ่ม ควรมีการขยายวงเงินกู้ให้โดยอัตโนมัติ
- ทางธนาคารควรติดตามทวงถามจากผู้กู้ก่อน ไม่ใช่เป็นการของผู้ค้ำ หากทวงถามจากผู้กู้ไม่ได้ ก็อายัดเงินผู้ค้ำ ทำให้ผู้ค้ำต้องเดือดร้อน ควรตรวจสอบที่อยู่ของผู้กู้และผู้ค้ำให้แน่นอน

(2) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิจัยพบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการทางด้านสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ในด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ

(2.1) ด้านการให้บริการของธนาคารฯ ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

ได้ระบุถึงข้อเสนอแนะ ในด้านนี้ ดังต่อไปนี้

- ควรมีการขยายบริการโดยเปิดเครื่องเอ.ที.เอ็ม.ไว้ประจำศูนย์การค้า หรือหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา
- ควรมีโทรทัศน์ติดต่อเจ้าหน้าที่ใกล้ตู้เอ.ที.เอ็ม.พร้อมหมายเลขติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ทางธนาคารฯ ได้ทันทีเมื่อมีปัญหา
- ควรอบรมพนักงาน ด้านการบริการผู้รับบริการ
- ควรให้บริการรวดเร็วขึ้น

(2.2) ด้านระเบียบการขอยืมเงินกู้สินเชื่อ"กรุงไทยชนวิถ" ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถ" ได้ระบุถึงข้อเสนอแนะ ในด้านนี้ ดังต่อไปนี้

- เพิ่มวงเงินเป็น 15 เท่าของเงินเดือน
- ควรให้มีขั้นตอนอนุมัติเงินกู้ให้เร็วขึ้น
- ควรลดอัตราดอกเบี้ยเป็นพิเศษสำหรับพนักงาน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ย ไม่เกินร้อยละ 12
- ควรเพิ่มวงเงินตามอัตราเงินเดือนใหม่ โดยอัตโนมัติ
- ควรยกเลิกบุคคลค่าประกัน เพราะมีปัญหามาก
- ควรให้กู้ได้ 10 เท่าของเงินเดือน โดยไม่ต้องมีข้อกำหนดว่าจะต้องมี รายได้ไม่เกิน 240,000 บาท/ปี
- เมื่อธนาคารอนุมัติวงเงินกู้ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และแจ้ง ยอดทุกระยะในกรณีที่มีการเบิกเงินจากสินเชื่อ
- กรณีที่ใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ควรกำหนดให้สินเชื่อเกิน 10 เท่า

4.2 แบบสัมภาษณ์ สถานภาพ การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิภู" ระดับความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรคของการให้บริการโดยทำการสัมภาษณ์ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้คือ

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ใน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ, สาขาเชียงใหม่, สาขาสันป่าข่อย, สาขาทนสุเทพ และสาขาทนช้างคลาน รวมเป็นจำนวน 15 คน ปรากฏ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 แสดงสถานภาพของผู้ให้บริการ

ข้อความ	ความถี่ (n=15)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	14	93.3
- หญิง	1	6.7
2. ช่วงอายุ (ปี)		
- ต่ำกว่า 30	5	33.3
- 31 - 40	4	26.7
- 41 - 50	5	33.3
- มากกว่า 50	1	6.7

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=15)	ร้อยละ
3. สภาพภาพการสมัคร		
- ไล่ด	3	20.0
- สมัครและอยู่ด้วยกัน	12	80.0
4. ระดับการศึกษา		
- ปริญญาตรี	14	93.3
- ปริญญาโท	1	6.7

1. เพศ ผู้ให้บริการ ผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 6.7

2. อายุ ผู้ให้บริการมีอายุโดยเฉลี่ย 38 ปี มีอายุต่ำสุด 28 ปี และอายุสูงสุดคือ 57 ปี จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีจำนวนในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี เท่ากับช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คือร้อยละ 33.3 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 26.7 ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 6.7

3. สภาพภาพการสมัคร ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทำการสมัครแล้วและอยู่ร่วมกันกับคู่สมัคร ร้อยละ 80 ผู้ที่ยังไม่แต่งงาน ร้อยละ 20

4. ระดับการศึกษา ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ร้อยละ 93.3 ที่เหลือจะเป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 6.7

4.2.2 การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิทย์" ของผู้ให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ใน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ, สาขาเชียงใหม่, สาขาสันป่าข่อย, สาขากอนนสุเทพ และสาขากอนนช้างคลาน รวมเป็นจำนวน 15 คน ปรากฏผลการศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิทย์" ของผู้ให้ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการ

ข้อความ	ความถี่ (n=15)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
- ผู้จัดการสาขา	5	33.3
- หัวหน้าสินเชื่อ	5	33.3
- พนักงานสินเชื่อ	5	33.3
2. สาขาของธนาคารฯ		
- ท่าแพ	3	20.0
- สันป่าข่อย	3	20.0
- เชียงใหม่	3	20.0
- กอนนสุเทพ	3	20.0
- กอนนช้างคลาน	3	20.0

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อความ	ความถี่ (n=15)	ร้อยละ
3. ความเข้าใจการให้บริการ		
- เข้าใจดีมาก	6	40.0
- เข้าใจดี	8	53.3
- เข้าใจพอใช้	1	6.7
4. ความต้องการฝึกอบรม		
- ต้องการ	11	73.3
- ไม่ต้องการ	3	20.0
- อื่น ๆ	1	6.7
5. ช่วงเวลาที่จะให้ลูกค้าชกเลิกวงเงินกู้		
- ทันทีที่ผู้ค้าชกเลิก	4	26.7
- เมื่อปลดเกษียณ	5	33.3
- อื่น ๆ	6	40.0
6. ระยะเวลาที่จะให้ลูกค้าคืนเงินกู้ได้		
- 12 เดือน	7	46.7
- 24 เดือน	8	53.3

1.ตำแหน่ง ผู้ให้บริการ ที่ให้ข้อมูลทั้ง 5 สาขาดังกล่าวข้างต้น จะเป็นผู้อยู่ในตำแหน่ง

ผู้จัดการสาขา, หัวหน้าสินเชื่อ และพนักงานสินเชื่อในจำนวนที่เท่ากัน คือร้อยละ 33.3

2. สาขาของธนาคารฯ ผู้ให้บริการ ที่ให้ข้อมูลทั้ง 5 สาขาดังกล่าวข้างต้นจะเป็นผู้ที่ทำงานในสาขาต่างๆ ในจำนวนที่เท่ากัน คือร้อยละ 20.0

3. ความเข้าใจการให้บริการ ผู้ให้บริการตอบว่ามีระดับความเข้าใจในการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ในระดับต่าง ๆ ดังนี้ มีความเข้าใจดีร้อยละ 53.3 รองลงมา มีความเข้าใจดีมาก ร้อยละ 40 และมีความเข้าใจพอใช้ ร้อยละ 6.7

4. ความต้องการฝึกอบรม ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงาน ร้อยละ 73.3 ไม่มีความต้องการให้มีการฝึกอบรม ร้อยละ 20 ที่เหลือซึ่งได้แก่ ความต้องการที่จะให้มีการฝึกอบรมเฉพาะพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่เท่านั้น ร้อยละ 6.7

5. ช่วงเวลาที่จะให้ลูกค้ายกเลิกวงเงินกู้ ผู้ให้บริการ ระบุว่าลูกค้ามีความพร้อมในการคืนเงินกู้โดยเลือกตอบว่าจะคืนเงินกู้เมื่อใดนั้น ให้ลูกค้าคืนเงินกู้เมื่อปลดเกษียณ ร้อยละ 33.3 ให้ลูกค้าคืนเงินกู้ทันทีที่ผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญาค่าประกัน ร้อยละ 26.7 และอื่น ๆ ร้อยละ 40 ซึ่งหมายถึงการ ให้ลูกค้าคืนเงินกู้เมื่อผู้กู้และผู้ค้าไม่มีภาระหนี้สินต่อธนาคาร, เมื่อคนใดคนหนึ่งลาออก หรือย้ายหน่วยงาน, เมื่อผิดเงื่อนไขการกู้ และวางแผนไม่ติดต่อกับธนาคาร และเมื่อผู้กู้แจ้งความประสงค์ขอยกเลิกสัญญา

6. ระยะเวลาที่จะให้ลูกค้าคืนเงินกู้ ผู้ให้บริการ เห็นว่าลูกค้าควรที่จะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลาต่าง ๆ ดังนี้คือ ควรจะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 53.3 ลูกค้าควรจะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 12 เดือน ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามแหล่งเงินที่ลูกค้าจะนำมาคืนเงินกู้

แหล่งเงินที่จะคืนเงินกู้	ความถี่	ร้อยละ
1. เงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญ	13	86.7
2. เงินออมของผู้กู้หรือคู่สมรส	4	26.7
3. ญาติพี่น้อง	3	20.0
4. กู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น	3	20.0
5. กู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์	5	33.3
6. กู้ยืมจากคนที่รู้จัก	2	13.3
7. เงินกู้ประจำของ ช.กรุงไทย	3	20.0
8. อื่นๆ	2	13.3

หมายเหตุ ตารางที่ 11 ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จึงไม่มีผลรวมของจำนวนผู้ตอบในแต่ละตัวเลือก

พบว่าผู้ให้บริการ ให้ความเห็น่า มีแหล่งที่จะนำเงินมาคืนวงเงินกู้ในแหล่งต่าง ๆ นั้น เรียงลำดับจากข้อที่มีผู้ตอบมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ได้เงินจากเงินบำเหน็จหรือเงินบำนาญ ร้อยละ 86.7 ได้เงินจากกู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์ ร้อยละ 33.3 ได้เงินจากเงินออมของผู้กู้หรือคู่สมรส ร้อยละ 26.7 ได้เงินจากญาติพี่น้อง, จากการกู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น, จากเงินกู้ประจำของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ร้อยละ 20.0 ได้เงินจากการกู้ยืมจากคนที่รู้จัก, และอื่น ๆ ซึ่งได้แก่ ได้จากเงินกู้สวัสดิการของหน่วยงานนั้น ๆ ร้อยละ 13.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามวิธีปฏิบัติกรณีผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญาเงินกู้

ข้อความ	ความถี่ (n=15)	ร้อยละ
1.ชำระหนี้ทั้งหมด แล้วยกเลิกสัญญา	1	6.7
2. เปลี่ยนผู้ค้าประกัน	12	80.0
3. ขอม่อนชำระหนี้	1	6.7
4. อื่น ๆ	1	6.7

พบว่า ผู้ให้บริการจะเลือกวิธีปฏิบัติในการกรณีที่ผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญาของเงินกู้กับธนาคารฯ ดังนี้ เปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่ ร้อยละ 80.0 ชำระหนี้ทั้งหมดแล้วยกเลิกสัญญา ของเงินกู้, ขอม่อนชำระหนี้กับธนาคารฯ และเลือกวิธีอื่น ๆ ซึ่งได้แก่วิธีที่จะไม่แจ้งสาขางานกว่าทางธนาคารฯ จะตรวจพบและทำการอายัดไว้ ลูกค้าหรือผู้กู้จะปิดเงืบบัวไม่ยอมแจ้งต่อสาขา ร้อยละ 6.7

4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

จากการวิจัยพบว่าเจ้าพนักงานธนาคาร มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับงานของเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิทย์" โดยการตอบแบบสอบถามในลักษณะ Check list มีระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ แบ่งระดับความพึงพอใจออกได้ดังนี้คือ 1) ไม่พอใจ, 2) พอใจน้อย, 3) พอใจปานกลาง และ 4) พอใจมาก

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
1. การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" โดยอัตโนมัติ	มาก
2. การค้าประกันโดยให้บุคคลเป็นผู้ค้าประกัน	มาก
3. ธนาคารควรจะถอนเงินอันพึงได้ ของลูกค้า กรณีลูกค้ามีปัญหาการชำระหนี้กับธนาคารฯ	มาก
4. การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น	มาก
5. การให้สินเชื่อสำหรับผู้มีบัญชีรายระดับสูงโดยไม่ต้องมีบุคคลค้าประกัน	มาก
6. การทำสัญญาเงินกู้ และสัญญาค้าประกัน	ปานกลาง
7. ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้	ปานกลาง
8. วงเงินกู้สำหรับลูกค้าทั่วไป	ปานกลาง
9. อัตราดอกเบี้ย 13.75% ต่อปี	ปานกลาง
10. เอกสาร หลักฐานประกอบการขอสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ"	ปานกลาง

จะเห็นว่าความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ค่อนข้างไปทางปานกลางถึงมาก โดยมีความพอใจในระดับมากในการให้บริการในด้านต่าง 4 ด้านดังนี้ คือ 1) การต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ , 2) การค้าประกันโดยบุคคลเป็นผู้ค้า 3) ธนาคารควรจะถอนเงินอันพึงมีของลูกค้าได้ กรณีลูกค้ามีปัญหาการชำระหนี้ และ 4) การให้สินเชื่อสำหรับผู้มีบัญชีรายระดับสูง และการขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในการให้บริการในด้าน การทำสัญญาเงินกู้และสัญญาค้าประกัน , ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้, วงเงินกู้ของลูกค้าทั่วไป, อัตราดอกเบี้ย และเอกสารหลักฐานประกอบการขอสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ"

4.2.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้บริการ

- (1) ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ผู้ให้บริการ สรุปได้ดังนี้
 - ปัญหาการย้ายสถานที่ทำงานของลูกค้าหนี้เงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ทำให้ยากต่อการติดตามหนี้
 - ผู้บริหารสาขา ไม่ได้มีการเอาใจใส่สินเชื่อประเภทดังกล่าว อย่างจริงจัง เพราะเห็นว่าเป็นเงินกู้รายย่อยจำนวนเงินไม่มาก
 - เจ้าหน้าที่การเงินของหน่วยงาน ไม่ค่อยแจ้งข้าราชการโยกย้าย ลาออกตามระเบียบที่ธนาคารกำหนดจะทราบก็ต่อเมื่อเงินเดือนไม่ผ่านเข้าบัญชีของสาขา แต่ก็ไม่สามารถติดตามได้ ตลอดจนการขอเงินบำเหน็จบำนาญ หรือเงินพึงได้ใด ๆ ของพนักงานเพื่อชำระหนี้ที่ค้าง
 - ปัญหาด้านอัตราค่าจ้างพนักงานที่กำหนดไว้ สาขามีจำนวนลูกหนี้ธนวัฏ 1000 รายขึ้นไป จะมีพนักงานสินเชื่อดูแลสินเชื่อบุคคล 1 อัตรา ซึ่งสาขาที่มีลูกหนี้จำนวน 800 - 900 ราย ไม่สามารถขออัตราค่าจ้างนี้ได้
 - การชำระหนี้มักจะมีปัญหากรณีลูกหนี้ ย้ายที่ทำงาน หรือลาออกไม่รับผิดชอบในภาระหนี้ที่มีอยู่ หรือในภาระของผู้ค้ำประกัน ควรจะมีการให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีส่วนรับผิดชอบต่อพนักงานในสังกัดมากขึ้น เช่น การค้าย ย้ายที่ทำงาน ต้องแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ก่อน 7 วันจะดีที่สุด
- (2) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้บริการสรุปได้ดังนี้
 - ธนาคารควรต้องหาวิธีการ ที่จะให้เจ้าหน้าที่การเงินของหัวหน้าหน่วยงานให้ความร่วมมือกับธนาคารในกรณีที่ถูก ผู้ค้ำประกันถึงแก่กรรม หรือย้ายที่ทำงาน
 - การกำหนดเงื่อนไขให้ชัดเจน เช่น การให้วงเงินแก่ข้าราชการชั้น 7 ขึ้นไปไม่เกิน 150,000 หรือไม่เกิน 200,000 บาท ซึ่งระเบียบไม่ระบุแน่ชัดว่าต้องเป็นหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็มีความเหมาะสม
 - ควรพิจารณาเพิ่มพนักงานสินเชื่อที่ทำธนวัฏ ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพราะ

มีผู้มาขอใช้บริการมากทำไม่ทัน

- เรื่องการติดตามเร่งรัดหนี้ การสูญหนี้ย้ายไปอยู่ที่อื่น ควรกำหนดเป็นหน้าที่ให้สาขาในท้องถิ่นที่ลูกหนี้ย้ายไปอยู่ มีหน้าที่ในการติดตามเร่งรัด เพื่อให้การติดตามเร่งรัดหนี้ที่มีปัญหาได้ผลดียิ่งขึ้น
- ควรให้เสนอหลักทรัพย์อื่น ๆ เช่น ที่ดิน เงินฝากประจำ-ออมทรัพย์ นำไปใช้เสริมเป็นหลักประกันแทนการมีบุคคลค้ำประกัน เพราะมีสภาพคล่องมากกว่าสามารถหักเงินจากหลักประกันดังกล่าวได้
- สำนักงานใหญ่ควรแจ้งข้อมูล รายงานเกี่ยวกับหนี้ของลูกหนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สาขาได้ทราบภาวะหนี้ แต่ละรายที่ขาดการติดต่อนำเงินเข้าบัญชีประจำเดือน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการเร่งรัดติดตาม
- การอนุมัติให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงหรือหัวหน้าหน่วยงานกู้ ควรจะจำกัดวงเงินสูงสุดไว้
- ปัญหาด้านเอกสารสัญญาต่างๆ เช่น กรณีการอาชั้บัญชีของผู้กู้และผู้ค้ำประกัน ควรจะจัดทำเอกสารให้ลูกค้ายินยอมก่อน และควรจัดทำเอกสารหรือยินยอมหักบัญชีเงินฝากของผู้ค้ำประกันเพื่อชำระหนี้แทนผู้กู้ในกรณีที่ผู้กู้ไม่อยู่ในสถานะที่จะชำระหนี้ได้
- วิธีการหักบัญชีอื่น ๆ ของลูกหนี้ที่มีอยู่ต่างสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อมาชำระหนี้ที่มีปัญหาได้โดยหักเงินในบัญชี มีความจำกัดเพียงสาขาใดสาขาหนึ่งเท่านั้น โดยทุกสาขาควรมีอำนาจหักเงินในบัญชีได้ โดยมีต้องเสียเวลา
- ระบบคอมพิวเตอร์น่าจะมีแบบฟอร์มสำหรับเร่งรัดติดตามหนี้เป็นขั้นตอน ตามภาระหน้าที่ต่างชำระ โดยมีต้องให้สาขาค้องมาจัดทำเอง โดยสามารถทำได้จากคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง
- สินเชื่อ "กรุงไทยชนวิถุ" เพื่อเสริมสภาพคล่อง หรือใช้จ่ายส่วนตัว ของข้าราชการเพราะเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน มีเพียงบุคคลค้ำประกันเท่านั้น อาจจะเพิ่มภาระหนี้ในการติดตามมากขึ้น

4.3 การทดสอบข้อสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยไว้ 2 ข้อ คือ

1. รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อกัน หรือขึ้นต่อกันหรือไม่
2. ความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาคืนเงินกู้มีความสัมพันธ์ต่อกัน หรือขึ้นต่อกันหรือไม่

แสดงเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้.-

1. รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือน

H_0 รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่ขึ้นต่อกัน

H_1 รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือนขึ้นต่อกัน

2. ความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาในการคืนเงินกู้

H_0 ความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาในการคืนเงินกู้ไม่ขึ้นต่อกัน

H_1 ความคาดหมายที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาในการคืนเงินกู้ขึ้นต่อกัน

ตารางที่ 14 แสดงรายได้ทั้งหมดของผู้รับบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่าย

รายได้ทั้งหมด (บาท)	ค่าใช้จ่าย/เดือน (บาท)						รวม
	น้อยกว่า 5,000	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000	
ต่ำกว่า 10,000	47	31	4	3	-	1	86
(ร้อยละ)	(23.5)	(15.5)	(2.0)	(1.5)		(0.5)	(43.0)
10,001-15,000	14	32	4	3	-	-	53
(ร้อยละ)	(7.0)	(16.0)	(2.0)	(1.5)			(26.5)
15,001-20,000	4	14	6	1	-	1	26
(ร้อยละ)	(2.0)	(7.0)	(3.0)	(0.5)		(0.5)	(13.0)
20,001-25,000	-	4	8	-	1	-	13
(ร้อยละ)		(2.0)	(4.0)		(0.5)		(6.5)
25,001-30,000	-	4	1	2	1	-	8
(ร้อยละ)		(2.0)	(0.5)	(1.0)	(0.5)		4.0
มากกว่า 30,000	-	1	1	6	3	3	14
(ร้อยละ)		(0.5)	(0.5)	(3.0)	(1.5)	(1.5)	(7.0)
รวม	65	86	24	15	5	5	200
(ร้อยละ)	(32.5)	(43.0)	(12.0)	(7.5)	(2.5)	(2.5)	(100.0)

เมื่อเปรียบเทียบ รายได้กับค่าใช้จ่ายแล้ว ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่ไว้เงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีรายจ่ายระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท และในกลุ่มที่มีเงินเดือนสูงขึ้น จะมีการใช้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" น้อยลง

เนื่องด้วยรายจ่ายโดยเฉลี่ย เท่ากับ 9,421 บาท ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จะสามารถมีเงินส่วนหนึ่งเก็บออมได้ เห็นโดยชัดเจนว่าสินเชื่อกองทุนวินัย มีความจำเป็น สำหรับผู้รับบริการมากโดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย

การทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ทั้งหมด และค่าใช้จ่ายต่อเดือน ของผู้รับบริการสินเชื่อ "กองทุนวินัย" สามารถนำมาวิเคราะห์ Chi - Square test เพื่อหาความสัมพันธ์ของรายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือนของผู้รับ บริการสินเชื่อ "กองทุนวินัย" ซึ่งอาจเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือนไม่ขึ้นต่อกัน

H_1 : รายได้ทั้งหมดและค่าใช้จ่ายต่อเดือนขึ้นต่อกัน

วิเคราะห์ค่า Chi-Square test ได้เท่ากับ

$$\chi^2 = 153.33703^{**} \quad df = 25$$

SIG = 0.0000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นตกในเขตวิกฤต

ดังนั้นจึงปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่า รายได้ทั้งหมด และค่า ใช้จ่ายต่อเดือนขึ้นต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือถ้ารายได้ทั้งหมดของผู้รับบริการสูง ค่าใช้จ่ายก็จะสูงตาม ในทำนองเดียวกันถ้ารายได้ทั้งหมดจะน้อย ค่าใช้จ่ายก็จะน้อยตามไปด้วย

หมายเหตุ รายได้ทั้งหมดของผู้รับบริการสินเชื่อ "กองทุนวินัย" ที่ให้ข้อมูล คำนวณจาก รายได้ทั้งหมด = อัตราเงินเดือน + รายได้จากด้านอื่น

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้กับระยะเวลาในการคืนเงินกู้

ความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้	ระยะเวลาคืนเงินกู้			รวม
	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน	
คนที่ผู้ค้ายกเลิกสัญญา	28	18	27	73
(ร้อยละ)	(14.0)	(9.0)	(13.5)	(36.5)
เมื่อปลดเกษียณ	11	16	52	79
(ร้อยละ)	(5.5)	(8.0)	(26.0)	(39.5)
อื่น ๆ	8	7	33	48
(ร้อยละ)	(4.0)	(3.5)	(16.5)	(24.0)
รวม	47	41	112	200
	(23.5)	(20.5)	(56.0)	(100.0)

พบว่าผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิภู" จะชำระคืนเงินกู้แก่ธนาคาร ส่วนใหญ่จะชำระคืนเมื่อเกษียณอายุ ร้อยละ 39.5 จะชำระคืนธนาคาร คนที่ผู้ค้ายกเลิกสัญญา ร้อยละ 36.5 จะชำระคืนธนาคารในกรณีอื่น ๆ เช่น เมื่อมีรายได้มากขึ้น ลาออกจากราชการ ร้อยละ 24 และพบว่าผู้กู้เมื่อยกเลิกสัญญาแล้ว จะชำระหนี้ทั้งหมดได้ภายใน 24 เดือน ร้อยละ 56 ภายใน 6 เดือน ร้อยละ 23.5 และจะชำระหนี้ทั้งหมดคืนได้ภายใน 12 เดือน ร้อยละ 20.5

จากตารางที่ 15 นำมาวิเคราะห์ Chi-Square test เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้ และระยะเวลาในการคืนเงินกู้ของผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ซึ่งมีสมมุติฐานดังนี้

H_0 : ความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาในการคืนเงินกู้ไม่ขึ้นต่อกัน

H_1 : ความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้และระยะเวลาในการคืนเงินกู้ขึ้นต่อกัน

วิเคราะห์ค่า Chi-Square test ได้เท่ากับ

$$\chi^2 = 19.79713^{**} \quad df = 4$$

SIG = 0.0005 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงตกในเขตวิกฤต

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐาน H_0 ยอมรับสมมุติฐาน H_1 แสดงว่า ความคาดหวังเวลาในการคืนเงินกู้และระยะเวลาการคืนเงินกู้ขึ้นต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 กล่าวคือ ความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้ด้วยวิธีที่ใช้เวลานาน เช่นปลดเกษียณ จะสอดคล้องกับระยะเวลาคืนเงินกู้ที่ช้านานไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ (SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ (ลูกค้า) และผู้ให้บริการ (ธนาคาร) ว่ามีความคิดเห็น ความต้องการเกี่ยวกับสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ การให้บริการ สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

5.1 ด้านผู้รับบริการ

5.1.1 ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36-40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว และมีบุตรแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป อัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท มีรายได้จากด้านอื่นประมาณเดือนละ 1,000-4,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 5,000-10,000 บาท

5.1.2 ระยะเวลาในการเริ่มใช้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เริ่มจากปี 2536 เป็นส่วนใหญ่ โดยทราบว่าการให้บริการจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับเหตุผลการนำเงินจากสินเชื่อไปใช้ พบว่าใช้ในด้านทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ใช้ในครอบครัวและเป็นทุนการศึกษาบุตร ตามลำดับ

5.1.3 ในด้านการชำระเงินคืนให้แก่ธนาคาร ส่วนใหญ่มีความคิดว่าจะชำระคืนให้เมื่อปลดเกษียณ รองลงมาคือ เมื่อผู้ค้ายกเลิกสัญญา และจะผ่อนชำระให้ภายใน 24 เดือน โดยจะนำเงินออมหรือเงินบำนาญมาคืนให้ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนผู้ค้าประกัน ส่วนใหญ่จะยังคงกู้ต่อไป โดยเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่

5.1.4 ในด้านความพึงพอใจต่อการรับบริการ พบว่า ลูกค้ามีความพอใจอยู่ในเกณฑ์มากในเรื่องการต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น การได้ทำสินเชื่อและการให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชา ส่วนที่เหลืออยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

5.2 ด้านผู้ให้บริการ

5.2.1 ผู้ให้บริการสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิ" ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว และอยู่ด้วยกันกับคู่สมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ หัวหน้าแผนกสินเชื่อ ผู้จัดการสาขา 5 สาขา มีความเข้าใจการให้บริการดี แต่มีความต้องการให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ให้บริการเพื่อเน้นย้ำความเข้าใจดังกล่าว

5.2.2 ช่วงเวลาที่จะให้ลูกค้ายกเลิกวงเงินกู้ ส่วนใหญ่จะให้ลูกค้าคืนเงินกู้เมื่อผู้กู้และผู้ค้ำประกันไม่มีการะหนี้ต่อธนาคาร รองลงมาคือเมื่อผู้กู้หรือผู้ค้ำประกันคนใดคนหนึ่งลาออกหรือย้ายสังกัดหน่วยงาน และเมื่อผู้กู้แจ้งความประสงค์บอกเลิกสัญญา

5.2.3 ในด้านการชำระเงินคืนให้แก่ธนาคาร ส่วนใหญ่มีความคิดว่าควรจะคืนเงินกู้ภายในกำหนด 24 เดือน โดยจะนำเงินจากบำเหน็จบำนาญมาชำระคืนให้ หากมีการเปลี่ยนผู้ค้ำประกันใหม่จะยังคงคู่ต่อไป โดยเปลี่ยนผู้ค้ำประกันใหม่

5.2.4 ในด้านความพึงพอใจของการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์มากคือ การต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ การกู้ให้มีบุคคลค้ำประกัน ธนาคารควรจะถอนเงินฝากของลูกค้าชำระหนี้ได้ การให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชา การขยายวงเงินกู้

5.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิ"

จากการพิจารณา ความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ จากตารางที่ 14 และ ตารางที่ 15 พบว่ามีความคิดเห็นตรงกัน ดังนี้

ในประเด็นศึกษาเดียวกัน คือ ด้านระยะเวลาการชำระเงินกู้ พบว่าจะตรงกัน คือจะชำระภายใน 2 ปี ด้านการคืนชำระเงินกู้ โดยทั่วไปพบว่าตรงกันคือจะนำเงินจากบำเหน็จบำนาญ

มาชำระหนี้ ด้านการยกเลิกสัญญา เมื่อผู้ค้าประกันบอกเลิกสัญญา พบว่า ตรงกันคือจะทำการเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่

สำหรับประเด็นความพึงพอใจด้านการให้บริการ ได้พบว่าตรงกันคือ การต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น การให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชา ส่วนแตกต่างกันคือ ผู้ให้บริการต้องการให้ธนาคารถอนเงินฝากของลูกค้าชำระหนี้ได้

5.4 ปัญหาจากทฤษฎี

5.4.1 ด้านผู้รับบริการ

- (1) ด้านการให้บริการของธนาคารฯ บริการล่าช้า ตู้ ATM. มีน้อยไม่เพียงพอ และเสียบ่อย
- (2) ด้านระเบียบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ดอกเบี้ยสูงเกินไป และเมื่อได้รับเงินเดือนเพิ่ม ควรที่จะขยายวงเงินกู้ให้โดยอัตโนมัติ
- (3) ด้านการค้าประกัน ควรยกเลิกกรณีบุคคลค้าประกัน

5.4.2 ด้านผู้ให้บริการ

- (1) ด้านอัตราค่าจ้างของธนาคาร อัตราค่าจ้างพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอ
- (2) ด้านสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ในสัญญาที่สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ควรระบุให้ผู้กู้หรือผู้ค้าประกันยินยอมให้ธนาคารเป็นผู้รับนำหนี้ บำนาญ หรือเงินพึงได้ใด ๆ เพื่อชำระหนี้ที่ค้าง
- (3) ด้านการค้าประกัน การให้หัวหน้าฝ่ายงานรับรู้พนักงานในสังกัด คือผู้กู้ผู้ค้าประกัน มีภาระหนี้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เพื่อสะดวกในการติดตามหนี้

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ด้านผู้รับบริการ

- (1) ในด้านการให้บริการของธนาคาร คือ ATM. ควรจะมีมากกว่านี้ โดยติดตั้งตู้ ATM. ตามหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่มีเงินฝากกับสาขาจำนวนมาก และมีผู้รับบริการมาก
- (2) การขยายวงเงินกู้ ผู้กู้ ผู้ค้ำประกันเป็นลูกค้าเพราะผ่านเงินเดือนกับธนาคารอยู่แล้ว ไม่เสี่ยงต่อการเสียหาย และเพื่อให้ธนาคารมีรายได้ด้านดอกเบี้ยเพราะกำไรเพิ่มขึ้น ควรขยายวงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เป็น 10 เท่าของเงินเดือน โดยยกเลิกหลักเกณฑ์ว่าจะต้องเป็นลูกค้าของธนาคารไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีรายได้ปีละไม่น้อยกว่า 240,000.-บาท
- (3) ในกรณีของสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล ไม่ก่อเกิดรายได้ และเพื่อเป็นการช่วยเหลือข้าราชการ และสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ควรลดอัตราดอกเบี้ยจากอัตราดอกเบี้ยทั่วไป คืออัตราปัจจุบันร้อยละ 16.0 ต่อปี ลงเหลืออัตราดอกเบี้ยลูกค้าชั้นดี (Minimum Overdraft Rate) ปัจจุบันร้อยละ 14.0 ต่อปี เท่านั้น
- (4) ธนาคารควรผ่อนผันให้ผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ซึ่งมีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ต่างสาขาและสังกัดสามารถกู้ร่วมกันได้ เพราะผู้กู้ ผู้ค้ำประกันก็ยังคงค้ำประกันกันอยู่ผ่านเงินเดือนกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เหมือนเดิม ไม่ทำให้หลักประกันเสื่อมค่า และเพิ่มความเสี่ยงให้ธนาคารแต่อย่างใด และเป็นการประหยัดเวลาในการทำนิติกรรมสัญญา
- (5) การเพิ่มวงเงินกู้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ และไม่เสียเวลาในการทำนิติกรรมสัญญา และเป็นการประหยัดต้นทุนเอกสาร เวลาของธนาคาร ธนาคารควรเพิ่มวงเงินกู้ให้ผู้รับบริการโดยอัตโนมัติเมื่อผู้รับบริการมีรายได้ประจำเงินเดือนเพิ่มขึ้น โดยผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ทำนิติกรรมสัญญาเพียงครั้งเดียวตอนกู้ครั้งแรกเท่านั้น

5.5.2 ด้านผู้ให้บริการ

- (1) เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ธนาคารควรทำการทบทวนระเบียบและขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

(2) พนักงานสินเชื่อไม่มีความเข้าใจอย่างชัดเจนในระเบียบการปฏิบัติงานสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ทำให้ขาดความมั่นใจในการเจรจากับลูกค้า ควรให้มีการฝึกอบรมพนักงานสินเชื่อ หลักสูตรการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

(3) ในด้านระเบียบของธนาคารบางครั้งพนักงานสินเชื่อสับสนว่าหัวหน้าหน่วยงาน คือหัวหน้าหน่วยงานระดับไหนของแต่ละหน่วยงาน ที่จะกู้โดยไม่มีบุคคลำประกัน ธนาคารควรระบุให้ชัดเจนว่า หัวหน้าหน่วยงาน คือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานแต่ละแห่งเท่านั้น

(4) เพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" รวดเร็ว และมีเวลาเพียงพอในการตรวจสอบเอกสาร สอดบัญชีของผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน เพื่อเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารควรให้อัตรากำลังพนักงานสินเชื่อแต่ละสาขา ในอัตราสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" 1000 บัญชี ต่อพนักงานสินเชื่อ 1 คน ปัจจุบันอัตราสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" 2,500 บัญชี ต่อพนักงานสินเชื่อ 1 คน

(5) ธนาคารควรแก้ไขระเบียบเรื่องอัตราดอกเบี้ย จากเดิมอัตราดอกเบี้ยร้อยละ อัตราสูงสุดของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบันร้อยละ 16 ต่อปี เป็นอัตราดอกเบี้ยลูกค้าชั้นดี (Minimum Overdraft Rate) ปัจจุบันร้อยละ 14 ต่อปี

(6) การขยายวงเงินกู้ ควรแก้ไขระเบียบงานธนาคาร เกี่ยวกับสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เป็น 10 เท่าของเงินเดือน โดยยกเลิกหลักเกณฑ์ว่าต้องเป็นลูกค้าธนาคาร ไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีรายได้จากเงินเดือนไม่น้อยกว่าปีละ 240,000 บาท

(7) คำนผู้ค้ำประกัน ธนาคารควรออกระเบียบใหม่ โดยให้ผู้กู้ และผู้ค้ำประกัน ซึ่งมีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ต่างสาขาและต่างสังกัดสามารถกู้ร่วมกันได้ โดยยกเลิกระเบียบเงื่อนไขเดิมที่ว่า ผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ต้องเป็นพนักงานสังกัดเดียวกัน ผ่านเงินเดือนสาขาเดียวกัน

(8) การเพิ่มวงเงินกู้ ธนาคารควรแก้ไขระเบียบ และ สัญญากู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยให้ผู้กู้ยินยอมและรับทราบ หากผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน มีรายได้จากเงินเดือนเพิ่มขึ้น ธนาคารสามารถเพิ่มวงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" โดยที่ธนาคารไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า แต่สาขาจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้กู้ ผู้ค้ำประกันทราบเมื่อเพิ่มวงเงินกู้ในภายหลัง

5.6 สรุปความ

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นตรงกันในประเด็นต่อไปนี้

- (1) การขยายวงเงินกู้ธนาคารควรแก้ไขระเบียบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เป็น 10 เท่า โดยยกเลิกกฎเกณฑ์ว่าต้องเป็นลูกค้าไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีรายได้จากเงินเดือนไม่น้อยกว่า 240,000 บาท ต่อปี
- (2) อัตราดอกเบี้ย ธนาคารควรแก้ไขระเบียบสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เป็นร้อยละ อัตราดอกเบี้ยลูกค้าชั้นดี (Minimum Overdraft Rate) ปัจจุบันอัตราร้อยละ 14 ต่อปี ซึ่งเดิมคิดในอัตราสูงสุดของธนาคารแห่งประเทศไทย ปัจจุบันอัตราร้อยละ 16 ต่อปี
- (3) การค้าประกัน ธนาคารควรแก้ไขระเบียบใหม่ โดยให้ผู้กู้และผู้ค้าประกันซึ่งมีเงินเดือนผ่านธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ต่างสาขาและต่างสังกัด สามารถกู้ร่วมกันได้
- (4) การเพิ่มวงเงินกู้ ธนาคารควรแก้ไขระเบียบและสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" หากผู้กู้ ผู้ค้าประกัน มีรายได้จากเงินเดือนเพิ่มขึ้น ให้สาขานุมัติเพิ่มวงเงินกู้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ให้ผู้รับบริการโดยอัตโนมัติ โดยผู้กู้ ผู้ค้าประกันทำนิติกรรมสัญญาเพียงครั้งเดียวเท่านั้น และสาขาจะมีหนังสือแจ้งให้ผู้กู้และผู้ค้าประกันทราบทุกครั้ง เมื่อมีการอนุมัติเพิ่มวงเงินกู้

นอกจากนี้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ธนาคารควรให้บริการตู้ ATM. เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม โดยเฉพาะตามหน่วยงานราชการต่างๆที่มีเงินฝากกับสาขาจำนวนมากและมีผู้รับบริการมาก

ส่วนทางด้านผู้ให้บริการ ได้มีข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นว่า

- (1) ธนาคารควรทบทวนระเบียบ และขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- (2) ระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ธนาคารควรระบุให้ชัดเจนว่า หัวหน้าหน่วยงาน คือผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักงานแต่ละแห่งเท่านั้น

(3) การฝึกอบรม ธนาคารควรจัดให้มีหลักสูตร การฝึกอบรมการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" แก่พนักงานเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

(4) ด้านอัตรากำลัง ธนาคารควรเพิ่มอัตรากำลัง ตำแหน่งพนักงานสินเชื่อให้กับ สาขาในอัตราสินเชื่อ"กรุงไทยธนวิญ" 1,000 บัญชี ต่อพนักงานสินเชื่อ 1 คน

ผู้วิจัยเชื่อว่าถ้าธนาคารมีการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจในการให้บริการของธนาคารมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 47/2529 เรื่องระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงเทพ
ธนวิญ", กรุงเทพ : 2529
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 69/2529 เรื่องระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงเทพ
ธนวิญ", กรุงเทพ : 2529
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 43/2530 เรื่องเพิ่มเติมระเบียบการให้สินเชื่อ
"กรุงเทพธนวิญ", กรุงเทพ : 2530
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 169/2531 เรื่องระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงเทพ
ธนวิญ", กรุงเทพ : 2531
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 474/2532 เรื่องระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงเทพ
ธนวิญ", กรุงเทพ : 2532
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. "เรื่องการขยายตัวของธุรกิจเครดิตการ์ด" วารสารฝ่ายวิจัยธุรกิจ
ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร (16-30 เมษายน 2534), กรุงเทพ : 2534
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. "เรื่องกลยุทธ์การตลาดบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ไทย" วารสาร
ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร (16-31 มิถุนายน 2535),
กรุงเทพ : 2535
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. คำสั่งที่ น.(ว) 338/2536 เรื่องระเบียบการให้สินเชื่อ "กรุงเทพ
ธนวิญ" และ "ธนวิญพิเศษ", กรุงเทพ : 2536
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. "เรื่องการขยายตัวของการบินส่วนบุคคล" วารสารฝ่ายวิจัยธุรกิจ
ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร (1-15 มกราคม 2536), กรุงเทพ : 2536
- กรุงเทพ จำกัด ธนาคาร. "เรื่อง สปท.ออกกฎควบคุมอัตราดอกเบี้ยบัตรเครดิตและ เอะทีเอ็ม."
วารสารฝ่ายวิจัยธุรกิจ ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร (16-30 กรกฎาคม 2538),
กรุงเทพ : 2538

กรุงไทย จำกัด ธนาคาร. "เรื่องความคืบหน้าของศูนย์ข้อมูลเครดิตในไทย"

วารสารฝ่ายวิจัยธุรกิจ ข้อมูลเศรษฐกิจสำหรับผู้บริหาร (1-15 กันยายน 2538),

กรุงเทพ : 2538



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

สถานการณ์ การรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" และปัญหาอุปสรรคการรับบริการ
ของลูกค้าสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ธนาคารกรุงไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นงานวิจัยของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร M.B.A. มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ซึ่งจะนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการเรียน และนำเสนอต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด เพื่อเป็น
ประโยชน์ต่อการรับบริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ฉะนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณา
จากท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ตามความเห็นของท่าน เพื่อ
จะได้นำผลไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมด
จะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวม ๆ เท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- * ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล มี 9 ข้อ
- * ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้ข้อมูล มี 9 ข้อ
- * ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการรับบริการสินเชื่อ
"กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้ข้อมูล มี 2 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และได้เห็น
ถึงประโยชน์ของการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จิตรพร หุตคโม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

1. เพศของท่าน

- () 1 ชาย () 2 หญิง

2. อายุของท่าน.....ปี (เกิน 6 เดือนปัดเป็น 1 ปี)

3. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน

- () 1 โสด () 2 สมรสและอยู่ด้วยกัน
() 3 สมรสแต่แยกกันอยู่ () 4 หม้าย
() 5 หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () 1 ประถมศึกษาตอนปลาย
() 2 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
() 3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
() 4 อนุปริญญา (ประโยควิชาชั้นสูง)
() 5 ระดับปริญญาตรี
() 6 ระดับปริญญาโท
() 7 ระดับปริญญาเอก

5. ท่านมีบุตรจำนวน.....คน

6. ท่านรับราชการ/ลูกจ้าง/ลูกจ้างประจำ ในตำแหน่ง.....
.....ระดับ.....

7. ปัจจุบันท่านมีอัตราเงินเดือน เดือนละ.....บาท

8. ท่านมีรายได้จากด้านอื่น ประมาณเดือนละ.....บาท

9. ครอบครัวของท่านมีค่าใช้จ่ายในแต่ละเดือน ประมาณเดือนละ.....บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

1. ท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาใด

- () 1 ท่าแพ () 2 สันป่าข่อย
() 3 เขื่องใน () 4 ถนนสุเทพ
() 5 ถนนช้างคลาน

2. ท่านทำสัญญาเป็นลูกค้าสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"

ตั้งแต่เดือน / ปี พ.ศ.

3. ท่านทราบว่าธนาคารฯ มีบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" จากสื่ออะไร

- () 1 ผู้ร่วมงาน () 2 ใบปลิวประชาสัมพันธ์
() 3 วิทยุ () 4 โทรทัศน์
() 5 อื่นๆ (ระบุ)

4. ท่านนำเงินที่ได้จากการทำสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ไปใช้ประโยชน์ด้านใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1 ใช้เป็นทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว
() 2 ใช้ซื้อเครื่องอำนวยความสะดวกไว้ใช้ในครอบครัว
() 3 ใช้เป็นทุนการศึกษาของบุตร
() 4 ใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ
() 5 ออกเงินกู้แก่ผู้อื่น
() 6 อื่นๆ (ระบุ)

5. ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของธนาคารฯ ต่อไปนี้
ท่านมีความพอใจหรือไม่พอใจต่อการรับบริการจากธนาคารฯ ในระดับใด

หัวข้อต่างๆ	ไม่ พอใจ	พอใจ น้อย	ปาน กลาง	พอใจ มาก
5.1 การทำสัญญาเงินกู้ และสัญญาค้ำประกัน.....				
5.2 การรับบริการจากเจ้าหน้าที่.....				
5.3 ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้.....				
5.4 เอกสาร หลักฐาน ประกอบการขอสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ"				
5.5 วงเงินกู้สำหรับลูกค้าทั่วไป(ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือน).....				
5.6 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" คือ 13.75% ต่อปี.....				
5.7 การค้ำประกันโดยให้บุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน.....				
5.8 การให้สินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ"สำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูง โดยไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน.....				
5.9 การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น.....				
5.10 การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" โดยอัตโนมัติ.....				
5.11 ระดับความพอใจของท่านต่อการทำสินเชื่อ"กรุงไทยธนวัฏ"				

6. ท่านคิดว่าจะสามารถคืนเงินกู้ "กรุงไทยธนวัฏ" เมื่อใด

- () 1 ทันทีที่ผู้ค้ำประกันยกเลิกสัญญาค้ำประกัน
() 2 เมื่อปลดเกษียณ
() 3 อื่นๆ (ระบุ).....

7. ท่านคิดว่าจะสามารถคืนเงินกู้ได้ภายในเวลาเท่าใด

- () 1 ภายใน 6 เดือน () 2 ภายใน 12 เดือน
() 3 ภายใน 24 เดือน

8. ท่านคิดว่าแหล่งเงินที่จะนำมาคืน มาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1 บ่าเหน็จ/บำนาญ () 2 เงินออมของท่าน/คู่สมรส
 () 3 ญาติพี่น้อง () 4 กู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น
 () 5 กู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์ () 6 กู้ยืมจากคนที่รู้จัก
 () 7 เงินกู้ประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด
 () 8 อื่นๆ (ระบุ).....

9. ถ้าผู้ค้าประกันลาออกจากราชการ หรือย้ายที่ทำงานใหม่ หรือเสียชีวิต
 หรือบอกเลิกสัญญาค้าประกัน ท่านจะเลือกปฏิบัติวิธีใด

- () 1 ชำระหนี้ทั้งหมด แล้วยกเลิกสัญญา
 () 2 เปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่
 () 3 ขอม้วนชำระหนี้กับธนาคาร
 () 4 อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ"

1. ท่านมีปัญหาลูกอุปสรรคต่อการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด
ในด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยชนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด
อย่างไรบ้าง ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

สถานการณ์ การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" และปัญหาอุปสรรคการให้บริการ
ของผู้จัดการสาขา หัวหน้าสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นงานวิจัยของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตร M.B.A. มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ซึ่งจะนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการเรียน และนำเสนอต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด เพื่อเป็น
ประโยชน์ต่อการให้บริการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด ฉะนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณา
จากท่านได้ช่วยตอบแบบสัมภาษณ์ และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ ตามความเห็นของท่าน เพื่อ
จะได้้นำผลไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมด
จะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวม ๆ เท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- * ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ มี 4 ข้อ
- * ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้สัมภาษณ์
มี 7 ข้อ
- * ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสินเชื่อ
"กรุงไทยธนวัฏ" ของผู้ให้สัมภาษณ์ มี 2 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ และได้เห็นถึง
ประโยชน์ของการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จตุพร อุดมโม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศของท่าน

- () 1 ชาย () 2 หญิง

2. อายุของท่าน.....ปี (เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)

3. ตำแหน่งของท่าน

- () 1 ผู้จัดการสาขา () 2 หัวหน้าสินเชื่อ
() 3 พนักงานสินเชื่อ

4. ท่านทำงานสังกัดธนาคารกรุงไทย จำกัดสาขาใด

- () 1 ท่านพ () 2 สันป่าข่อย
() 3 เชียงใหม่ () 4 ถนนสุเทพ
() 5 ถนนช้างคลาน

5. สถานภาพทางครอบครัวของท่าน

- () 1 โสด () 2 สมรสและอยู่ด้วยกัน
() 3 สมรสแต่นอกกันอยู่ () 4 หม้าย
() 5 หย่า

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () 1 ระดับปริญญาตรี () 2 ระดับปริญญาโท
() 3 ระดับปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่าพนักงานในสาขาของท่านมีความเข้าใจการบริการสินเชื่อ "กรุงไทย-ธนวิญ" เพียงใด

- () 1 เข้าใจดีมาก () 2 เข้าใจดี
() 3 เข้าใจพอใช้ () 4 ไม่เข้าใจเลย

2. ท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมพนักงานด้านสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" หรือไม่

() 1 ต้องการ () 2 ไม่ต้องการ

() 3 อื่นๆ (ระบุ).....

3. ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" ของธนาคารฯ ต่อไปนี้

ท่านมีความพอใจหรือไม่พอใจ ต่อการให้บริการลูกค้าของธนาคารฯ ในระดับใด

หัวข้อต่างๆ	ไม่ พอใจ	พอใจ น้อย	ปาน กลาง	พอใจ มาก
3.1 การทำสัญญาเงินกู้ และสัญญาค้ำประกัน.....				
3.2 ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้.....				
3.3 เอกสาร หลักฐาน ประกอบการให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ".....				
3.4 วงเงินกู้สำหรับลูกค้าทั่วไป (ไม่เกิน 7 เท่าของเงินเดือน).....				
3.5 อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" คือ 13.75% ต่อปี.....				
3.6 การค้ำประกันโดยให้บุคคลเป็นผู้ค้ำประกัน.....				
3.7 การให้สินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" สำหรับผู้บังคับบัญชาระดับสูง โดยต้องมีบุคคลค้ำประกัน.....				
3.8 การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้น ตามอัตราเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น.....				
3.9 การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" โดยอัตโนมัติ.....				
3.10 ธนาคารฯ มีสิทธิ์จะถอนเงินรายได้อันพึงได้ ของลูกค้า... กรณีลูกค้ามีปัญหาในการชำระหนี้กับธนาคาร.....				

4. ท่านคิดว่าธนาคารฯ ควรให้ลูกค้ายกเลิกวงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัฏ" เมื่อใด

() 1 ทันทีที่ผู้ค้ำประกันยกเลิกสัญญาค้ำประกัน () 2 เมื่อปลดเกษียณ

() 3 อื่นๆ (ระบุ).....

5. ท่านคิดว่าลูกค้าจะสามารถชำระหนี้ได้เสร็จสิ้นภายในเวลาเท่าใด

- () 1 ภายใน 6 เดือน () 2 ภายใน 12 เดือน
() 3 ภายใน 24 เดือน

6. ท่านคิดว่าลูกค้าจะสามารถนำเงินมาคืนจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1 บำเหน็จ/บำนาญ () 2 เงินออมของท่าน/คู่สมรส
() 3 ญาติพี่น้อง () 4 กู้ยืมจากสถาบันการเงินอื่น
() 5 กู้ยืมจากสหกรณ์ออมทรัพย์ () 6 กู้ยืมจากคนที่รู้จัก
() 7 เงินกู้ประจำของธนาคารกรุงไทย จำกัด
() 8 อื่นๆ (ระบุ).....

7. ถ้าผู้ค้ำประกันลาออกจากราชการ หรือย้ายที่ทำงานใหม่ หรือเสียชีวิต

หรือบอกเลิกสัญญาค้ำประกัน ท่านคิดว่าลูกค้าจะเลือกปฏิบัติวิธีใด

- () 1 ชำระหนี้ทั้งหมด แล้วบอกเลิกสัญญา () 2 เปลี่ยนผู้ค้ำประกันใหม่
() 3 รอผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร
() 4 อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคการให้บริการสินเชื่อ "กรังไทยธนวัฏ" และข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีปัญหาละอุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอน ระเบียบวิธีการ ในการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวัตถุ" อย่างไรบ้าง ?

[illegible]

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง ทบทวนการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ในส่วนของสาขาของท่าน ? และในส่วนของธนาคารกรุงไทย จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างไรบ้าง ?

o UNIVERSITY

ภาคผนวก ข.

แสดงจำนวนเงินโอนไว้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวนตามสาขาธนาคารในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ณ ปี 2535-2537

(หน่วย : พันบาท)

สาขา	สิ้นปี 2535								สิ้นปี 2536								สิ้นปี 2537							
	ลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้			ลูกหนี้ขาดต่ออายุสัญญา (ยอดหนี้เกินวงเงิน)		คิดเป็นร้อยละ		ลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้			ลูกหนี้ขาดต่ออายุสัญญา (ยอดหนี้เกินวงเงิน)		คิดเป็นร้อยละ		ลูกหนี้ที่มีวงเงินกู้			ลูกหนี้ขาดต่ออายุสัญญา (ยอดหนี้เกินวงเงิน)		คิดเป็นร้อยละ				
	รวม	วงเงิน	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	วงเงิน	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	วงเงิน	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้	รวม	ยอดหนี้			
หน้าเขต	4,322	157,763.90	100,241.97	132	4,101.88	3.05%	2.80%	4,793	194,922.25	123,719.80	182	5,847.67	3.80%	3.00%	5,438	217,150.00	137,228.00	219	7,735.03	4.03%	3.56%			
สันป่าตอง	1,972	57,845.90	40,317.08	59	1,052.79	2.99%	1.82%	1,824	73,430.38	50,161.28	55	1,468.60	2.86%	2.00%	2,088	89,168.00	58,629.51	61	1,816.12	2.95%	2.04%			
เวียงใหม่	2,083	61,829.80	41,008.68	74	1,749.75	3.59%	2.83%	2,589	75,754.54	49,449.29	127	2,348.39	4.91%	3.10%	2,368	92,570.00	58,799.00	97	3,332.68	4.06%	3.60%			
ถนนสุเทพ	3,354	81,278.00	43,323.04	150	2,287.22	4.47%	3.70%	2,182	83,959.60	43,529.73	131	2,571.17	6.00%	4.02%	2,109	94,439.00	62,467.32	152	4,678.75	7.21%	4.95%			
ถนนช้างคลาน	135	5,503.00	3,118.28	4	189.85	2.95%	3.45%	151	7,001.40	3,760.52	8	273.05	5.30%	3.90%	353	18,069.90	10,669.00	23	779.70	6.52%	4.31%			
แม่วิน	3,087	115,025.50	88,592.43	7	6,813.98	0.23%	5.75%	2,559	113,771.00	84,970.69	260	8,532.82	8.79%	7.50%	2,572	124,973.90	85,539.20	302	11,746.41	11.74%	9.40%			
เชียงใหม่	676	25,031.76	15,730.82	18	400.50	2.86%	1.80%	752	30,816.80	19,323.32	23	585.52	3.06%	1.90%	873	45,680.00	27,374.00	30	1,019.12	3.44%	2.23%			
สันกำแพง	903	34,034.80	20,795.53	9	238.24	1.00%	0.70%	952	38,569.60	24,254.92	16	308.71	1.66%	0.80%	976	40,186.60	23,808.42	18	576.83	1.84%	1.44%			
สันป่าตอง	1,189	40,069.00	23,513.52	11	356.61	0.93%	0.89%	1,245	45,192.70	26,181.43	19	456.44	1.53%	1.01%	1,306	59,027.00	32,583.43	21	795.72	1.61%	1.35%			
จอมทอง	1,003	35,714.50	21,262.68	52	1,417.86	5.18%	3.97%	1,136	41,267.00	27,645.75	65	219.95	5.72%	0.53%	1,193	45,919.00	28,673.81	78	2,352.82	6.54%	5.12%			
ลำพอง	1,233	45,308.60	29,606.68	63	2,084.19	5.11%	4.60%	1,432	65,362.50	39,727.78	87	3,333.48	6.08%	5.10%	1,527	71,430.50	44,509.77	112	3,958.86	7.33%	5.54%			
พายัพ	40	1,973.00	968.05	0	0.00	0.00%	0.00%	225	10,420.00	4,948.88	3	106.24	1.33%	1.02%	292	12,106.96	6,357.04	3	1,406.04	1.03%	11.61%			
รวม	19,957	641,374.56	426,476.70	579	20,472.83	2.90%	3.19%	20,340	760,467.75	497,673.37	976	26,052.04	4.80%	3.43%	21,095	910,720.86	576,447.50	1,116	40,198.08	5.29%	4.41%			

ภาคผนวก ค.

ระดับความพอใจที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ

เมื่อนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ได้กำหนดระดับคะแนนให้สำหรับความพึงพอใจในแต่ละระดับดังนี้

- | | | |
|----------------|--------------------|---|
| 1) ไม่พึงพอใจ | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | 1 |
| 2) พอใจน้อย | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | 2 |
| 3) พอใจปานกลาง | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | 3 |
| 4) พอใจมาก | ให้ค่าคะแนนเท่ากับ | 4 |

จากนั้นได้นำค่าคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน มาคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยกำหนดเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยเป็น 4 ระดับดังนี้

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------------|
| 1. ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 0.001-1.000 | หมายถึง ไม่พึงพอใจ |
| 2. ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 1.001-2.000 | หมายถึง พึงพอใจในระดับน้อย |
| 3. ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 2.001-3.000 | หมายถึง พึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 4. ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง | 3.001-4.000 | หมายถึง พึงพอใจในระดับมาก |

ภาคผนวก ค. (ต่อ)

แสดงระดับความพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ด้านการให้บริการ	ไม่ พอใจ	น้อย ปาน กลาง	มาก	รวม	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1. การทำสัญญาเงินกู้-ค้ำประกัน	19	19	127	35	200	2.890 ปานกลาง
2. การรับบริการจากเจ้าหน้าที่	22	30	110	38	200	2.820 ปานกลาง
3. ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้	11	49	109	31	200	2.800 ปานกลาง
4. เอกสาร หลักฐานประกอบฯ	6	36	110	48	200	3.000 ปานกลาง
5. วงเงินกู้สำหรับผู้รับบริการทั่วไป	35	41	96	28	200	2.585 ปานกลาง
6. อัตราดอกเบี้ย	52	48	70	30	200	2.390 ปานกลาง
7. การค้ำประกันโดยบุคคลเป็นผู้ค้ำ	21	37	96	46	200	2.835 ปานกลาง
8. การให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชาฯ	18	20	103	59	200	3.015 มาก
9. การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้นฯ	3	15	86	96	200	3.375 มาก
10. การต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ	5	8	66	121	200	3.515 มาก
11. การได้ทำสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิธ"	6	7	109	78	200	3.295 มาก

ภาคผนวก ค. (ต่อ)

แสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ไม่ พอใจ	น้อย ปาน กลาง	มาก	รวม (คน)	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
1. การทำสัญญาเงินกู้-ค้ำประกัน	1	0	9	4	15	3.000 ปานกลาง
2. ระยะเวลาการอนุมัติวงเงินกู้	1	1	11	2	15	2.933 ปานกลาง
3. เอกสาร หลักฐานประกอบฯ	1	2	11	1	15	2.800 ปานกลาง
4. วงเงินกู้สำหรับลูกค้าทั่วไป	2	0	10	3	15	2.933 ปานกลาง
5. อัตราดอกเบี้ย	2	1	9	3	15	2.867 ปานกลาง
6. การค้ำประกันโดยบุคคลเป็นผู้ค้ำ	0	0	9	6	15	3.400 มาก
7. การให้สินเชื่อสำหรับผู้บังคับบัญชาฯ	1	2	6	6	15	3.133 มาก
8. การขยายวงเงินกู้เพิ่มขึ้นฯ	2	0	7	6	15	3.133 มาก
9. การต่ออายุสัญญาโดยอัตโนมัติ	0	0	4	11	15	3.733 มาก
10. ธนาคารควรจะถอนเงินอันพึงมีของ ลูกค้าได้ กรณีลูกค้ามีปัญหาการชำระฯ	1	0	7	7	15	3.333 มาก

ภาคผนวก ง.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางจตุพร อุดดโม

วัน เดือน ปีเกิด

10 เมษายน 2499

ประวัติการศึกษา

- ประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนเวียงป่าเป้า อ.เวียงป่าเป้า จ.เชียงราย
- มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ อ.เมือง จ.เชียงราย
- มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนปิ่นสรวงนন্দร์วิทยาลัย อ.เมือง จ.เชียงใหม่
- ปริญญาตรี สาขาการคลัง คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2522-2523 พนักงานบัญชี ธนาคารกรุงไทยจำกัด สาขามแม่สาย
- พ.ศ. 2523-2524 พนักงานสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
สำนักงานสาขาเขต-ภาคเหนือ 5
- พ.ศ. 2524-2528 พนักงานตรวจสอบสัญญา ธนาคารกรุงไทย จำกัด
สำนักงานสาขาภาค 2
- พ.ศ. 2528-2530 หัวหน้าแผนกสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
สำนักงานสาขาเขต-ภาคเหนือ 5
- พ.ศ. 2530-2531 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนอำนวยการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
สำนักงานสาขาเขต-ภาคเหนือ 5
- พ.ศ. 2531-ปัจจุบัน หัวหน้าส่วนอำนวยการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
สำนักงานสาขาเขต-ภาคเหนือ 5