

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในเชิงวิชาการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย สุ่มแบบโควต้าตามสัดส่วนของสาขาธนาคารที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 สาขาละ 30 ราย แสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะและการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) เพศ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มเป็นเพศชายมากที่สุด ดังตารางที่ 4.1

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายเป็นจะทำหน้าที่เป็นผู้นำครอบครัว ดูแล และเป็นกำลังหลักในการหาเลี้ยงครอบครัว จึงมีความสนใจลงทุนในธุรกิจ เพื่อเพิ่มพูนประโยชน์ทางเศรษฐกิจของครอบครัวให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

All rights reserved

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ

เพศ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ชาย	จำนวน	74	56	56	186
	ร้อยละ	70.5	60.2	54.9	62
หญิง	จำนวน	31	37	46	114
	ร้อยละ	29.5	39.8	45.1	38
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

2) อายุ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีช่วงอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี รองลงมา มีช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่า ลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียนส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31-50 ปี แต่สินเชื่อเพื่อการลงทุนมีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทมีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มากที่สุด ดังตารางที่ 4.2

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุแห่งการเริ่มต้นในวัยทำงาน หลังจากเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากที่ทำงานเดิม จึงนำประสบการณ์ดังกล่าวมาใช้เพื่อจะดำเนินกิจการของตนเอง เพราะวัยนี้เริ่มมีครอบครัว มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น เช่นหน้าที่ของการเป็นผู้นำครอบครัว เริ่มสร้างฐานะ และหากครอบครัวใดมีกิจการที่สืบทอดมาจากรุ่นก่อนคนวันนี้ก็จะมีความคิดในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และขยายกิจการเพื่อให้ธุรกิจครอบครัวที่สืบทอดจากบรรพบุรุษดำเนินต่อไปและเติบโตมากขึ้นกว่าเดิม

ตารางที่ 4.2 อายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ

อายุ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	จำนวน	21	20	0	41
	ร้อยละ	20.0	21.5	0.0	13.7
อายุ 31-40 ปี	จำนวน	32	42	38	112
	ร้อยละ	30.5	45.2	37.3	37.3
อายุ 41-50 ปี	จำนวน	32	22	49	103
	ร้อยละ	30.5	23.7	48.0	34.3
อายุ 51-60 ปี	จำนวน	20	9	15	44
	ร้อยละ	19.0	9.6	14.7	14.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

3) สถานภาพ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมา มีสถานภาพโสด

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่า ลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ทั้งสามกลุ่มมีสถานภาพสมรสมากที่สุด ดังตารางที่ 4.3

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่สมรสแล้วมีแนวคิดที่จะเริ่มสร้างครอบครัว ยกฐานะฐานะความเป็นอยู่ของตนและครอบครัวให้ดีขึ้น พร้อมกับมีแนวคิดในการสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของครอบครัวในอนาคต จึงต้องการมีกิจการเป็นของตนเอง โดยนำประสบการณ์การทำงานที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการบริการงาน และพร้อมที่จะขยายกิจการเพื่อความมั่นคงของครอบครัวต่อไปในอนาคต

ตารางที่ 4.3 สถานภาพของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อ

สถานภาพ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
สมรส	จำนวน	66	51	66	183
	ร้อยละ	62.9	54.8	64.7	61.0
โสด	จำนวน	27	31	6	64
	ร้อยละ	25.7	33.3	5.9	21.3
หม้าย/หย่า	จำนวน	12	11	30	53
	ร้อยละ	11.4	11.9	29.4	17.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4) ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมามีการศึกษาในระดับ อนุปริญญาหรือปวส.

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้ำประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภททั้งสามกลุ่ม มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ดังตารางที่ 4.4

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเป็นผู้ประกอบการปัจจุบันต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ไหวพริบในการบริหารกิจการ ดังนั้นผู้ที่ต้องการมีกิจการเป็นของตนเองต้องมีการศึกษา คำนคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นศาสตร์ด้านการจัดการ การบัญชี การเงิน การตลาด และอื่นๆ ซึ่งพื้นฐานความรู้ในระดับปริญญาตรีดังกล่าวจะช่วยให้เจ้าของกิจการสามารถนำข้อมูลอื่นๆที่มีส่วนสำคัญมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจได้ที่ดีที่สุด

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ

ระดับการศึกษา		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน	16	5	4	11
	ร้อยละ	15.2	5.4	3.9	3.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน	27	14	11	52
	ร้อยละ	25.7	15.1	10.8	17.3
อนุปริญญา/ปวส.	จำนวน	17	20	29	66
	ร้อยละ	16.2	21.5	28.4	22.0
ปริญญาตรี	จำนวน	45	54	49	148
	ร้อยละ	42.9	58.0	48.0	49.3
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	0	0	9	9
	ร้อยละ	0.0	0.0	8.9	3.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

5) อาชีพหลัก

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพหลักประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่า ลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มมีอาชีพหลักในการทำธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ดังตารางที่ 4.5

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีอาชีพหลักทำธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัวจะพยายามขยายกิจการให้มีการเติบโตอย่างเต็มที่ในอนาคต พยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในการบริหาร และการจัดหาเงินทุนเพื่อบริหารกิจการในการขยายกิจการทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ย่อมต้องการเงินทุนในการขยายงาน แม้ว่าในบางกิจการไม่ได้ขยายงานแต่ก็ย่อมต้องการเงินทุนสำหรับใช้หมุนเวียนในกิจการไม่ให้เกิด

สภาพคล่องเพราะอาจเกิดปัญหากับกิจการได้ หรือในบางครั้งอาจทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในการชำระเงินได้เช่นกัน

ตารางที่ 4.5 อาชีพหลักของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ

อาชีพ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	75	47	90	212
	ร้อยละ	71.4	50.5	88.2	70.7
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	22	30	10	62
	ร้อยละ	21.0	32.3	9.8	20.7
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	8	14	2	24
	ร้อยละ	7.6	15.1	2.0	8.0
อาจารย์/นักวิชาการ	จำนวน	0	2	0	2
	ร้อยละ	0.0	2.1	0.0	0.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

6) อาชีพเสริม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าผู้ที่มีอาชีพเสริมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพขายตรง รองลงมาประกอบอาชีพขายอาหาร

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มประกอบอาชีพเสริมทำธุรกิจขายตรงมากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทประกอบอาชีพเสริมขายอาหารมากที่สุด ดังตารางที่ 4.6

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีอาชีพเสริมขายตรงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพขายตรงสามารถสร้างรายได้ให้ผู้ขายจำนวนมาก ซึ่งนอกจากผู้ขายจะได้รับค่านายหน้าในการขายแล้วหากทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่ทางบริษัทกำหนดจะได้รับเงินพิเศษหรือ โอกาสพิเศษเพิ่ม ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ในการกระตุ้นให้ผู้ขายพยายามให้ได้

มากที่สุดหรือบางครั้งยอดขายต่ำกว่าเป้าหมายที่ทางบริษัทกำหนดผู้ขายอาจต้องนำเงินบางส่วนมาซื้อสินค้าเพื่อเพิ่มยอดขายให้ทะลุเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นธุรกิจนี้ เป็นธุรกิจที่ต้องมีเงินหมุนเวียนตลอดเวลาผู้ขายจึงต้องการเงินทุนใช้ในการขายอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 4.6 อาชีพเสริม

อาชีพ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
จำหน่ายอาหาร	จำนวน	3	4	7	14
	ร้อยละ	2.9	4.3	6.9	4.7
รับจัดสวน จำหน่ายต้นไม้	จำนวน	4	8	0	12
	ร้อยละ	3.8	8.6	0.0	4.0
รับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	2	2	0	4
	ร้อยละ	2.0	2.2	0.0	1.3
รับตัดเย็บและจำหน่ายเสื้อผ้า	จำนวน	6	2	2	10
	ร้อยละ	5.7	2.2	2.0	3.3
กิจการหอพักให้เช่า	จำนวน	0	8	4	12
	ร้อยละ	0.0	8.6	3.9	4.0
ธุรกิจขายตรง	จำนวน	12	20	4	36
	ร้อยละ	11.4	21.5	3.9	12.0
ไม่ประกอบอาชีพเสริม	จำนวน	78	49	85	212
	ร้อยละ	74.2	52.7	83.3	70.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

7) รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001-500,000 บาท รองลงมาต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มมีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001-500,000 บาทมากที่สุด ดังตารางที่ 4.7

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 100,001-500,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ในช่วงดังกล่าวเป็นรายได้ที่เพียงพอสำหรับกิจการที่เริ่มดำเนินงานและเพียงพอเพื่อสำหรับการขยายกิจการจึงต้องการเงินกู้สินเชื่อธนาคารช่วยในการขยายกิจการ โดยยอมจ่ายดอกเบี้ยที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 4.7 รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อหมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อการลงทุน	ทั้งสองประเภท	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท	จำนวน	26	36	11	73
	ร้อยละ	24.8	38.7	10.8	24.3
100,001-500,000 บาท	จำนวน	58	43	57	158
	ร้อยละ	55.2	46.2	55.9	52.7
500,001-1,000,000 บาท	จำนวน	17	13	24	54
	ร้อยละ	16.2	14.0	23.5	18.0
1,000,001-2,000,000 บาท	จำนวน	2	1	7	10
	ร้อยละ	1.9	1.1	6.9	3.3
มากกว่า 2,000,000 บาท ขึ้นไป	จำนวน	2	0	3	5
	ร้อยละ	1.9	0.0	2.9	1.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

8) ประเภทของการประกอบกิจการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการเจ้าของคนเดียว รองลงมาประกอบการประเภทบริษัท จำกัด

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มประกอบกิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทประกอบกิจการบริษัทจำกัดมากที่สุด ดังตารางที่ 4.8

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ประกอบกิจการประเภทเจ้าของคนเดียวมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่จะมีขนาดไม่ใหญ่มาก หรือเป็นกิจการที่ดำเนินงานภายในครอบครัว และพร้อมที่จะขยายกิจการแต่ยังยึดกับการดำเนินงานเดิม ในการกู้เงินจะกู้เงินประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ของกิจการ หากเป็นกิจการที่มีการดำเนินงานในลักษณะบริษัทจำกัด การดำเนินงานจะคำนึงถึงความเหมาะสมของแหล่งเงินทุนกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้โดยสินเชื่อหมุนเวียนจะใช้ในการดำเนินงานหรือลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียน ส่วนสินเชื่อเพื่อการลงทุนจะนำไปใช้ในการลงทุนขยายกิจการหรือลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาวมากกว่า

ตารางที่ 4.8 ประเภทการประกอบกิจการ

ประเภทการประกอบกิจการ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
เจ้าของคนเดียว	จำนวน	67	68	18	153
	ร้อยละ	63.8	73.1	17.6	51
บริษัทจำกัด	จำนวน	17	11	52	80
	ร้อยละ	16.2	11.8	51.0	26.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	21	14	32	67
	ร้อยละ	20.0	15.1	31.4	22.3
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

9) ระยะเวลาการใช้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี รองลงมาใช้บริการสินเชื่อมาแล้วเป็นเวลา 4-10 ปี

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มใช้บริการสินเชื่อมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี มากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทใช้บริการสินเชื่อมาแล้วเป็นเวลา 4-10 ปีมากที่สุด ดังตารางที่ 4.9

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกิจการของลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกิจการที่อยู่ในช่วงเริ่มเปิดดำเนินงานไม่นานนัก และมีแนวคิดในการเริ่มขยายการดำเนินงานให้มากขึ้นแต่การขยายกิจการนั้นตั้งค้อยเริ่มดำเนินการจากการขยายขนาดเล็กและใหญ่ขึ้นตามความมั่นคงของกิจการซึ่งจะส่งผลถึงความต้องการเงินทุนที่จะนำมาใช้ โดยจะมีตั้งแต่เงินทุนที่ด้อยการใช้ขยายผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งขยายสาขาซึ่งจำนวนเงินทุนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของกิจการนั้นๆ

ตารางที่ 4.9 ระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อ

ระยะเวลาใช้บริการสินเชื่อ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
น้อยกว่า 1 ปี	จำนวน	6	2	0	8
	ร้อยละ	5.7	2.2	0.0	2.7
ตั้งแต่ 1-3 ปี	จำนวน	51	62	27	140
	ร้อยละ	48.6	66.7	26.5	46.7
ตั้งแต่ 4-10 ปี	จำนวน	42	25	66	133
	ร้อยละ	40.0	26.8	64.7	44.3
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	จำนวน	6	4	9	19
	ร้อยละ	5.7	4.3	8.8	6.3
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

10) สิ้นเขื่อนอกเหนือจากสิ้นเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีสิ้นเชื่ออื่นนอกจากสิ้นเชื่อของธนาคารกรุงไทย รองลงมามีสิ้นเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น

หากจำแนกตามประเภทสิ้นเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสิ้นเชื่อหมุนเวียน สิ้นเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่ม ไม่มีสิ้นเชื่ออื่นนอกจากสิ้นเชื่อธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ดังตารางที่ 4.10

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสิ้นเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ไม่มีสิ้นเชื่ออื่นนอกจากสิ้นเชื่อธนาคารกรุงไทยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักมีความเชื่อมั่น และมีความคิดที่ว่าหากเคยใช้บริการที่ธนาคารใดแล้วมักจะไม่เปลี่ยนแปลง อาจเป็นเพราะลูกค้ามีความคุ้นเคยกับพนักงานธนาคาร และพอใจในบริการหรืออาจเป็นเพราะเงินทุนที่ขอกู้จากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีเพียงพอแล้วสำหรับการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของกิจการ

ตารางที่ 4.10 สิ้นเขื่อนอกเหนือจากสิ้นเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย

สิ้นเขื่อนอกเหนือจากสิ้นเชื่อธุรกิจของ ธนาคารกรุงไทย		ประเภทสิ้นเชื่อ			รวม
		สิ้นเชื่อ หมุนเวียน	สิ้นเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ไม่มีสิ้นเชื่ออื่นนอกจากสิ้นเชื่อ ธนาคารกรุงไทย	จำนวน	76	65	67	208
	ร้อยละ	72.4	69.9	65.7	69.3
มีสิ้นเชื่อสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	25	21	35	81
	ร้อยละ	23.8	22.6	34.3	27.0
เงินกู้ยืมระบบ	จำนวน	4	7	0	11
	ร้อยละ	3.8	7.5	0.0	3.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

11) สินเชื่อของสถาบันอื่น และสินเชื่อระบบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่ออื่นนอกจากสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนใหญ่ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) รองลงมาธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียนใช้สินเชื่อธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สินเชื่อเพื่อการลงทุนใช้สินเชื่อระบบ และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ใช้สินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และลูกค้าทั้งสามกลุ่มจะเลือกสินเชื่อที่มีวงเงินมากกว่า 500,000 บาทขึ้นไป ดังตารางที่ 4.1.1

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง ดำเนินการมานาน และเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ซึ่งเน้นการประชาสัมพันธ์การให้สินเชื่อเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์อื่นจนกลายเป็นความคุ้นเคยของผู้ใช้บริการทั่วไป และมีวงเงินกู้ยืมมากกว่า 500,000 บาท อาจเป็นเพราะจำนวนเงินดังกล่าวเพียงพอสำหรับนำมาขยายกิจการและมากพอสำหรับการนำมาเป็นเงินทุนหมุนเวียนของกิจการ

ตารางที่ 4.11 สินเชื่อของสถาบันอื่น และสินเชื่อในระบบ

แหล่งสินเชื่อ		ประเภทสินเชื่อ									รวม
		สินเชื่อหมุนเวียน			สินเชื่อเพื่อการลงทุน			ทั้งสองประเภท			
		ไม่เกิน 200,000 บาท	200,001- 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	200,001- 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	ไม่เกิน 200,000 บาท	200,001- 500,000 บาท	มากกว่า 500,000 บาท	
ธ.กรุงเทพ	จำนวน	1	0	2	4	1	0	2	1	11	22
	ร้อยละ	0.3	0.0	0.7	1.3	0.3	0.0	0.7	0.3	3.7	7.3
ธ.กสิกรไทย	จำนวน	1	2	4	0	2	2	1	1	4	17
	ร้อยละ	0.3	0.7	1.3	0.0	0.7	0.7	0.3	0.3	1.3	5.7
ธ.ออมสิน	จำนวน	0	4	2	0	2	2	2	0	3	15
	ร้อยละ	0.0	1.3	0.7	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	1.0	5.0
ธ.กรุงศรี	จำนวน	1	0	1	0	0	4	1	2	1	10
	ร้อยละ	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	1.3	0.3	0.7	0.3	3.3
ธ.ไทยพา ณิชย์	จำนวน	0	0	1	2	0	0	0	1	5	9
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.3	0.7	0.0	0.0	0.0	0.3	1.7	3.0
ธ.อาคารสง เคราะห์	จำนวน	1	0	3	0	0	2	0	0	0	6
	ร้อยละ	0.3	0.0	1.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	2.0
ธ.เอเชีย	จำนวน	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7
นอกระบบ	จำนวน	4	0	0	5	0	2	0	0	0	11
	ร้อยละ	1.3	0.0	0.0	1.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	3.7
รวม	จำนวน	8	6	15	11	5	12	6	5	24	92
	ร้อยละ	2.7	2.0	5.0	3.7	1.7	4.0	2.0	1.7	8.0	30.7

ที่มา : จากการสำรวจ

12) วงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1,000,001 - 3,000,000 บาท รองลงมา มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 200,001 - 500,000 บาท

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีวงเงินตั้งแต่ 200,001 – 500,000 บาทมากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทมีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1,000,001- 3,000,000 บาทมากที่สุด ดังตารางที่ 4.12

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีวงเงินกู้จำนวนตั้งแต่ 1,000,001-3,000,000 บาท มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธนาคารมีนโยบายการเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าที่มีประวัติการใช้บริการสินเชื่อที่ดี เพื่อให้ลูกค้ามีจำนวนเงินทุนเพียงพอสำหรับการขยายการลงทุนในกิจการ และสามารถขยายกิจการไปยังท้องถิ่นอื่นได้ ซึ่งนโยบายดังกล่าวสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าของธนาคารเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4.12 วงเงินสินเชื่อ

วงเงินสินเชื่อ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 200,000 บาท	จำนวน	27	24	2	53
	ร้อยละ	25.7	25.8	2.0	17.7
200,001 – 500,000 บาท	จำนวน	36	29	8	73
	ร้อยละ	34.3	31.2	7.8	24.3
500,001-1,000,000 บาท	จำนวน	12	17	9	38
	ร้อยละ	11.4	18.3	8.8	12.7
1,000,001- 3,000,000 บาท	จำนวน	26	10	46	82
	ร้อยละ	24.8	10.7	45.1	27.3
มากกว่า 3,000,0000 บาทขึ้นไป	จำนวน	4	13	37	54
	ร้อยละ	3.8	14.0	36.3	18.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

13) ภาระการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท รองลงมา มีภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุน ลูกค้าทั้งสองกลุ่มมีภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทมากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทมีภาระในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด ดังตารางที่ 4.13

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีภาระการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ทั้งนี้อาจเป็นกลุ่มลูกค้าที่เพิ่งเริ่มการดำเนินกิจการมีการขยายงานน้อย จึงต้องการเงินทุนน้อย หรือเป็นเพราะเงื่อนไขในการเลือกเพื่อชำระหนี้ในแต่ละงวดที่ลูกค้าสามารถเลือกระยะเวลาในการชำระคืนหากลูกค้าเลือกในให้เงื่อนไขในการชำระหนี้ในระยะยาวจะทำให้แต่ละงวดลูกค้าชำระในจำนวนน้อย ในทางกลับกันหากลูกค้าที่เลือกเงื่อนไขในการชำระหนี้ในระยะสั้นเนื่องจากไม่ต้องการชำระดอกเบี้ยจำนวนมากจะเลือกระยะเวลาสั้นซึ่งเงินที่ชำระส่วนใหญ่จะจ่ายชำระเป็นเงินต้นจึงทำให้จ่ายดอกเบี้ยต่ำกว่า

ตารางที่ 4.13 ภาระการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือน

ภาระการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	จำนวน	57	40	10	107
	ร้อยละ	54.3	43.0	9.8	35.7
5,001-10,000 บาท	จำนวน	15	20	3	38
	ร้อยละ	14.3	21.5	3.0	12.7
10,001-20,000 บาท	จำนวน	10	4	8	22
	ร้อยละ	9.5	4.3	7.8	7.3
20,001-50,000 บาท	จำนวน	13	11	28	53
	ร้อยละ	12.4	11.8	27.4	17.7
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	จำนวน	10	18	52	80
	ร้อยละ	9.5	19.4	52.0	26.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ พิจารณาจากคะแนนที่คำนวณได้ โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (615 คะแนน) อันดับสอง วงเงินกู้ยืม (489 คะแนน) อันดับสาม ระยะเวลาในการชำระคืน (199 คะแนน) อันดับสี่ การบริการของพนักงานสินเชื่อ (133 คะแนน) อันดับห้า ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (121 คะแนน) อันดับหก การกำหนดหลักประกัน (99 คะแนน) อันดับเจ็ด ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ (90 คะแนน) อันดับแปด การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ (54 คะแนน) ดังตารางที่ 14.14

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ำส่วนใหญ่ตระหนักถึงการจ่ายชำระดอกเบี้ยถือเป็นต้นทุนเงินทุนในแต่ละเดือนหากสามารถเลือกใช้บริการสินเชื่อที่มีต้นทุนเงินทุนดังกล่าวต่ำสุดจะทำให้ลูกค้ำไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาเป็นวงเงินกู้ เพราะลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อทุกคนต้องการวงเงินมากพอสำหรับนำไปใช้ดำเนินการ หรือลงทุนได้ตามวัตถุประสงค์ หากไม่สามารถกู้เงินในวงเงินที่ต้องการลูกค้ำต้องหาแหล่งเงินทุนอื่นเพิ่มซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงกว่าการกู้ครั้งเดียวกัน และระยะเวลาในการชำระคืนเพราะลูกค้ำทุกคนจะตระหนักถึงเงื่อนไขในการชำระคืนเพื่อจะประเมินศักยภาพของตนหากธนาคารมีเงื่อนไขหลากหลายทำให้ลูกค้ำสามารถเลือกระยะเวลาที่เหมาะสมกับตนจะทำให้ลูกค้ำสามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ยได้โดยไม่ลำบากและคิดว่าเป็นภาระที่หนักเกินไปอาจส่งผลถึงการเกิดยอดหนี้ค้างชำระได้ในอนาคต

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ลำดับที่	ปัจจัยที่เลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อ	ค่าคะแนน
1	อัตราดอกเบี้ย	615
2	วงเงินกู้ยืม	489
3	ระยะเวลาในการชำระคืน	199
4	การบริการของพนักงานสินเชื่อ	133
5	ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	121
6	การกำหนดหลักประกัน	99
7	ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ	90
8	การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้	54

ที่มา : จากการสำรวจ

ส่วนที่ 2 สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้ำเลือกปัจจัยในแต่ละด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย ลูกค้ำส่วน

ใหญ่เห็นว่า สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารในปัจจุบันด้านอัตราดอกเบี้ยคือ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นสำหรับลูกค้าพิเศษ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยเหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจมากที่สุด ดังตารางที่ 4.15

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคารกรุงไทยมีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ โดยธนาคารคิดดอกเบี้ยในอัตราที่เหมาะสมกับสภาพการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอัตราดอกเบี้ยจะถือว่าเป็นภาระต้นทุนเงินทุนที่ผู้กู้ต้องรับผิดชอบจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ หากธนาคารมีเจตนาให้ลูกค้าสามารถเลือกอัตราดอกเบี้ยได้ตามความเหมาะสมกับศักยภาพการหาเงินได้ของตนจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจในการใช้บริการดังกล่าว

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	จำนวน	48	54	50	152
	ร้อยละ	45.7	58.1	49.0	50.7
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงิน อื่นสำหรับลูกค้าพิเศษ	จำนวน	31	31	39	101
	ร้อยละ	29.5	33.3	38.2	33.6
อัตราดอกเบี้ยคงที่	จำนวน	26	8	13	47
	ร้อยละ	24.8	8.6	12.8	15.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

2) ปัจจัยด้านวงเงินที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่า สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารในปัจจัยด้านวงเงินคือ วงเงินให้กู้เพียงพอสามารถนำไปประกอบธุรกิจ รองลงมาคือ วงเงินให้กู้สูงกว่าสินเชื่อของธนาคารอื่น

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่ม เห็นว่าปัจจัยเรื่องวงเงินให้กู้เพียงพอสามารถ นำไปประกอบธุรกิจได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.16

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าการให้วงเงินของธนาคารกรุงไทยมีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจเนื่องจากวงเงินดังกล่าวมีเพียงพอและลูกค้าสามารถนำไปประกอบธุรกิจได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถ้าจำนวนวงเงินที่ได้ไม่มากพอลูกค้าจะต้องหาแหล่งเงินกู้อื่นซึ่งจะทำให้ยุ่งยาก และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ที่สำคัญลูกค้าไม่สามารถนำเงินกู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ ในบางครั้งหากเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงอาจจะทำให้เสียโอกาสในการลงทุนไป

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยด้านวงเงินที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยด้านวงเงิน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อหมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อการลงทุน	ทั้งสองประเภท	
วงเงินให้กู้เพียงพอสามารถนำไปประกอบธุรกิจได้	จำนวน	67	37	48	152
	ร้อยละ	63.8	39.8	47.1	50.7
วงเงินให้กู้สูงกว่าสินเชื่อของธนาคารอื่น	จำนวน	26	36	31	93
	ร้อยละ	24.8	38.7	30.4	31.0
วงเงินให้กู้เหมาะสมกับหลักประกันเงินกู้	จำนวน	12	20	23	55
	ร้อยละ	11.4	21.5	22.5	18.3
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

3) ปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่า สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารในปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนคือระยะเวลาในการชำระที่ธนาคารกำหนด ผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก รองลงมาคือระยะเวลาในการชำระคืนสามารถชำระคืนก่อนกำหนดโดยไม่ต้องเสียเบี้ยปรับ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องระยะเวลาในการชำระที่ธนาคารกำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบากมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.17

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เห็นว่าระยะเวลาในการชำระคืนของธนาคารกรุงไทยโดยที่ผู้กู้ไม่ลำบากมีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินที่เหมาะสมผู้กู้สามารถคาดการณ์ว่าจะหาจากแหล่งใดมาชำระในกำหนดได้ทันโดยไม่ลำบาก

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยทางด้านระยะเวลาชำระคืน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ระยะเวลาในการชำระที่ธนาคาร	จำนวน	47	54	45	146
กำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก	ร้อยละ	44.8	58.1	44.1	48.7
ระยะเวลาในการชำระคืนสามารถ	จำนวน	26	24	32	82
ชำระคืนก่อนกำหนดโดยไม่ต้องเสียเบี้ยปรับ	ร้อยละ	24.8	25.8	31.4	27.3
ระยะเวลาในการชำระคืนเงินกู้	จำนวน	32	15	25	72
สามารถขยายได้ตามความต้องการของผู้กู้	ร้อยละ	30.4	16.1	24.5	24.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4) ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าเห็นว่าปัจจัยด้านการบริการของพนักงานสินเชื่อที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อคือพนักงานทุกรายให้ความเป็นกันเองกับผู้กู้ รองลงมา พนักงานสินเชื่อมีการเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการดำเนินการอนุมัติ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องพนักงานทุกรายให้ความเป็นกันเองกับผู้กู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.18

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าการให้บริการของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยโดยให้ความเป็นกันเองกับลูกค้ามีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการที่ดีของพนักงานของธนาคารจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อธนาคาร และมีความเชื่อถือในการทำงานของพนักงาน จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการสินเชื่อ และการที่พนักงานมีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจในการใช้บริการสินเชื่อที่ชัดเจน และเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัย หรือเกิดข้อผิดพลาดขึ้นพนักงานสามารถทราบและแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวได้ทันทีซึ่งจะทำให้การดำเนินการของธนาคารมีระบบที่ดีและความคล่องตัว

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
พนักงานทุกรายให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า	จำนวน	47	40	51	138
	ร้อยละ	44.8	43.0	50.0	46.0
พนักงานสินเชื่อมีการเอาใจใส่ลูกค้าระหว่างการดำเนินการอนุมัติ	จำนวน	43	28	35	106
	ร้อยละ	40.9	30.1	34.3	35.3
พนักงานสินเชื่อทุกรายสามารถอธิบายขั้นตอนการขอู้ได้	จำนวน	15	25	16	56
	ร้อยละ	14.3	26.9	15.7	18.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

5) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อคือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อ ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่น รองลงมา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อ ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับวงเงินกู้

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการสินเชื่อ ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับวงเงินกู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด แต่สินเชื่อเพื่อการลงทุนเห็นว่าปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมในการให้บริการสินเชื่อ ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.19

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าค่าธรรมเนียมของธนาคารกรุงไทยต่ำกว่าเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินอื่นมีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการขอกู้ที่ผู้กู้จะต้องเป็นผู้จ่ายและต้องพยายามจ่ายในจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการ สินเชื่อ ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับ สถาบันการเงินอื่น	จำนวน	43	46	45	134
	ร้อยละ	51.0	49.5	44.1	44.7
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการ สินเชื่อ ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับวงเงิน กู้	จำนวน	46	31	48	125
	ร้อยละ	43.8	33.3	47.1	41.7
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการให้บริการ สินเชื่อ ได้รับการแจ้งให้ทราบก่อน จากพนักงานสินเชื่อ	จำนวน	16	16	9	41
	ร้อยละ	15.2	17.2	8.8	13.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

6) ปัจจัยด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อคือสามารถใช้หลักประกันที่มีมูลค่าไม่สูงประกอบการกู้ในวงเงินสูงได้ รองลงมาสามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่นค้ำประกันเงินกู้ได้

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนเห็นว่าปัจจัยเรื่องสามารถใช้หลักประกันที่มีมูลค่าไม่สูงประกอบการกู้ในวงเงินสูงได้ก้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องสามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่นค้ำประกันเงินกู้ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.20

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าหลักประกันที่ไม่สูงแต่สามารถนำมาประกอบการกู้ได้ มีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพิจารณาการให้สินเชื่อส่วนมากจะใช้หลักเกณฑ์ 5 Cs คือ หลักประกัน (Collateral) ของลูกค้า หากลูกค้าสามารถนำหลักประกันที่มีอยู่แต่มีมูลค่าไม่สูงมาใช้ค้ำประกันได้ จะทำให้ลูกค้าไม่ติดปัญหาหากไม่มีที่ดินที่มีมูลค่าสูง

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
สามารถใช้หลักประกันที่มีมูลค่าไม่ สูงประกอบการกู้ในวงเงินสูงได้	จำนวน ร้อยละ	45 42.9	46 49.5	37 36.3	128 42.7
สามารถใช้หลักประกันของบุคคลอื่น ค้ำประกันเงินกู้ได้	จำนวน ร้อยละ	31 29.5	32 34.4	43 42.2	106 35.3
สามารถใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจค้ำประกัน เงินกู้ได้	จำนวน ร้อยละ	29 27.6	15 16.1	22 21.5	66 22.0
รวม	จำนวน ร้อยละ	105 100.0	93 100.0	102 100.0	300 100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

7) ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าเห็นว่าปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อคือขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติรวดเร็วตามกำหนด รองลงมาคือขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติไม่ยุ่งยาก เอกสารน้อย

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องขั้นตอนใน

การดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติรวดเร็วตามกำหนดมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.21

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าความรวดเร็วตามกำหนดเวลาของขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติมีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการขอกู้เงิน ผู้กู้ยังไม่มีความแน่ใจว่าตนเองจะได้รับเงินที่ขอกู้ไปหรือไม่ จำนวนที่ได้เท่าใด จึงไม่สามารถวางแผนในการขยายกิจการได้อย่างถูกต้องนัก หรือในบางกิจการมีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้เงินหากขั้นตอนในการดำเนินการใช้เวลาอาจไม่ทันการตามแผนที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ

ด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทงอนุมัติ	ประเภทสินเชื่อ			รวม	
	สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท		
ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงิน กระทงอนุมัติรวดเร็วตามกำหนด	จำนวน	49	52	47	148
	ร้อยละ	46.7	55.9	46.1	49.3
ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้ เงินกระทงอนุมัติไม่ยุ่งยาก เอกสาร น้อย	จำนวน	32	25	34	91
	ร้อยละ	30.5	26.0	33.3	30.3
มีการแจ้งขั้นตอนการอนุมัติให้ผู้ ทราบ	จำนวน	24	16	21	61
	ร้อยละ	22.8	17.2	20.6	20.3
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

8) ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้กู้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยทางด้านคุณสมบัติผู้กู้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อคือการกำหนดรายได้ของผู้ขอกู้ รองลงมาคือการกำหนดหลักประกันเงินกู้

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องกำหนดรายได้ของผู้ขอกู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังตารางที่ 4.22

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เห็นว่าการกำหนดคุณสมบัติเรื่องรายได้ของผู้กู้ มีส่วนสำคัญทำให้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพิจารณาการให้สินเชื่อส่วนมากจะใช้หลักเกณฑ์ 5 Cs คือ ความสามารถในการชำระเงินกู้ (Capacity) ของลูกค้าซึ่งเมื่อติดปัญหาคุณสมบัติข้อนี้จะไม่ได้รับการปล่อยกู้

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้กู้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยด้านคุณสมบัติผู้กู้		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
การกำหนดรายได้ของผู้ขอกู้	จำนวน	55	38	38	131
	ร้อยละ	52.4	40.9	37.3	43.7
การกำหนดหลักประกันเงินกู้	จำนวน	31	27	34	92
	ร้อยละ	29.5	29.0	33.3	30.7
การกำหนดอายุผู้ขอกู้	จำนวน	19	28	30	77
	ร้อยละ	18.1	30.1	29.4	25.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

1) ความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ยืม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในอัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกัน รองลงมาพึงพอใจในวงเงินกู้ยืมเรื่องจำนวนเงินกู้ยืมที่อนุมัติ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียนเห็นว่าปัจจัยเรื่องอัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกันสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่สินเชื่อเพื่อการลงทุน และใช้บริการทั้งสอง ลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องจำนวนเงินกู้ยืมที่อนุมัติสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.23

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจวงเงินกู้ที่ได้รับสูงเมื่อเทียบเป็นอัตราร้อยละกับหลักประกัน ทั้งนี้อาจเป็นผู้ที่ได้รับอนุมัติวงเงินอย่างยุติธรรม เพราะใกล้เคียงกับมูลค่าของหลักประกันมากที่สุด

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ยืม

ความพึงพอใจด้านวงเงินกู้ยืม		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
อัตราร้อยละของวงเงินที่อนุมัติเมื่อเทียบกับหลักประกัน	จำนวน	52	35	37	124
	ร้อยละ	49.5	37.6	36.3	41.3
จำนวนเงินกู้ยืมที่อนุมัติ	จำนวน	36	40	41	117
	ร้อยละ	34.3	43.0	40.2	39.0
เงื่อนไขการกำหนดวงเงินกู้	จำนวน	17	18	24	59
	ร้อยละ	16.2	19.4	23.5	19.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

2) ความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้เรื่องการกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน รองลงมาพึงพอใจการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องการกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจนสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.24

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ที่มีความชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากผู้กู้ทราบถึงการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะขอกู้เงินได้ ผู้กู้จะได้พิจารณาคุณสมบัติของตนเอง และสามารถเตรียมความพร้อมทั้งด้านเอกสารบุคคลคำประกัน หลักทรัพย์คำประกันก่อนที่จะเสนอผู้ เพื่อว่าจะได้รับการอนุมัติเร็วขึ้น

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้

ความพึงพอใจด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน	จำนวน	55	38	48	141
	ร้อยละ	52.4	40.8	47.1	47.0
การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	จำนวน	32	34	39	105
	ร้อยละ	30.5	36.6	38.2	35.0
การกำหนดคุณสมบัติมีการแจ้งให้ผู้กู้ทราบ	จำนวน	18	21	15	54
	ร้อยละ	17.1	22.6	14.7	18.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าพึงพอใจระยะเวลาในการชำระคืนเรื่องระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้ รองลงมา พึงพอใจการกำหนดเงื่อนไขให้ผู้กู้เลือกระยะเวลาในการชำระคืนตามความพอใจ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และสินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่อง ระยะเวลาในการชำระคืนมีความยืดหยุ่นตามความ

ต้องการของผู้ที่สร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทเห็นว่าปัจจัยเรื่องมีเงื่อนไขให้ผู้กู้เลือกระยะเวลาในการชำระคืนตามความพอใจสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.25

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจในระยะเวลาในการชำระคืนสามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของผู้กู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากสามารถยืดหยุ่นระยะเวลาในการชำระคืนได้ผู้กู้จะรู้ว่าไม่ถูกบังคับเกินไป หรือเมื่อไม่สามารถชำระเงินกู้ตามจำนวนหรือเวลาที่กำหนดอาจขอขยายเวลาได้

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน

ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการชำระคืน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ระยะเวลาในการชำระคืนมีความ	จำนวน	47	50	33	130
ยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้กู้	ร้อยละ	44.8	53.8	32.4	43.3
มีเงื่อนไขให้ผู้กู้เลือกระยะเวลาในการ	จำนวน	34	27	44	105
ชำระคืนตามความพอใจ	ร้อยละ	32.4	29.4	43.1	35.0
ค่าธรรมเนียมเมื่อมีการปรับลด	จำนวน	24	16	25	65
ระยะเวลาการชำระคืน	ร้อยละ	22.8	17.2	24.5	21.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4) ความพึงพอใจด้านการกำหนดหลักประกัน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจการกำหนดหลักประกันเรื่องข้อกำหนดประเภทของหลักประกัน รองลงมา พึงพอใจมูลค่าของหลักประกัน

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องข้อกำหนดประเภทของหลักประกันมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังตารางที่ 4.26

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจข้อกำหนดประเภทของหลักประกันมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อกำหนดของหลักประกันที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีหลายเงื่อนไขซึ่งผู้กู้สามารถเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านการกำหนดหลักประกัน

ความพึงพอใจด้านการกำหนดหลักประกัน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ข้อกำหนดประเภทของหลักประกัน	จำนวน	41	42	51	134
	ร้อยละ	39.1	45.2	50.0	44.7
มูลค่าของหลักประกัน	จำนวน	39	21	32	98
	ร้อยละ	37.1	22.6	31.4	30.7
ข้อกำหนดสิทธิความเป็นเจ้าของหลัก ทรัพย์	จำนวน	25	30	19	74
	ร้อยละ	23.8	28.6	18.6	24.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

5) ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจการกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด รองลงมาพึงพอใจเงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ย

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.27

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจอัตราดอกเบี้ยที่อิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาดมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รู้เห็นว่าเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ขึ้นลงตามภาวะตลาดขณะนั้น ซึ่งมีความเป็นธรรมมากที่สุด เพราะในการเลือกใช้บริการสินเชื่อลูกค้าต้องการทราบอัตราดอกเบี้ยเพื่อใช้ในการคาดการณ์ในการชำระหนี้ และอัตราดอกเบี้ยถือเป็นต้นทุนเงินทุน ลูกค้าจึงต้องการจ่ายชำระจำนวนเงินที่ต่ำที่สุด โดยการเปรียบเทียบระหว่างสถาบันการเงินที่ต้องการกู้กับที่อื่นแล้วจึงพิจารณาตัดสินใจเลือกอีกครั้ง

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย

ความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ย		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
การกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยอิงกับ อัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด	จำนวน	50	41	40	131
	ร้อยละ	47.6	44.1	39.2	43.7
เงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ย	จำนวน	22	27	39	88
	ร้อยละ	21.0	29.0	38.2	29.3
ความยืดหยุ่นในการปรับลดอัตรา ดอกเบี้ย	จำนวน	33	25	23	81
	ร้อยละ	31.4	26.9	22.6	27.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

6) ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าพึงพอใจค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้ เรื่องเงื่อนไขการกำหนดค่าธรรมเนียมและ ความยืดหยุ่นในการปรับลดค่าธรรมเนียมในแต่ละราย รองลงมา พึงพอใจการกำหนดค่าธรรมเนียมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทลูกค้าทั้งสองกลุ่ม เห็นว่าปัจจัยเรื่องความยืดหยุ่นในการปรับลดค่าธรรมเนียมในแต่ละรายสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่ลูกค้าสินเชื่อประเภท สินเชื่อเพื่อการลงทุนเห็นว่าปัจจัยเรื่องเงื่อนไขการกำหนดค่าธรรมเนียม สร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.28

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจเงื่อนไขการกำหนดค่าธรรมเนียม และความยืดหยุ่นในการปรับลดค่าธรรมเนียมในแต่ละราย เนื่องจากการกำหนดค่าธรรมเนียมของธนาคารมีความชัดเจน ไม่สูงกว่าสถาบันการเงินอื่น และเจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาในการเก็บค่าธรรมเนียมซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละกรณี ซึ่งลูกค้าจะรู้สึกเป็นธรรมในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมเมื่อเทียบกับการที่ต้องจ่ายหากไปกู้กับสถาบันการเงินอื่น

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้

ความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
เงื่อนไขการกำหนดค่าธรรมเนียม	จำนวน	33	42	36	111
	ร้อยละ	31.4	45.2	35.3	37.0
ความยืดหยุ่นในการปรับลด ค่าธรรมเนียมในแต่ละราย	จำนวน	41	29	41	111
	ร้อยละ	39.1	31.2	40.2	37.0
การกำหนดค่าธรรมเนียมเมื่อเทียบกับ ธนาคารอื่น	จำนวน	31	22	25	78
	ร้อยละ	29.5	23.6	24.5	26.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

7) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าพึงพอใจขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติเรื่องเงื่อนไขการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ รองลงมาพึงพอใจระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ สร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทเห็นว่าปัจจัยเรื่องเงื่อนไขการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งการอนุมัติ สร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.29

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจเงื่อนไขในการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้กู้รู้สึกว่เงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดง่ายต่อการดำเนินการขอกู้ และชัดเจน เมื่อลูกค้าดำเนินการขอกู้ได้รับการพิจารณาอย่างรวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร บุคคลค้าประกัน หรือปฏิบัติตามเงื่อนไขอื่นที่ส่งผลให้การขอกู้ล่าช้า

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งการอนุมัติ

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งการอนุมัติ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
เงื่อนไขการกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งการอนุมัติ	จำนวน	41	35	50	126
	ร้อยละ	39.0	37.6	49.0	42.0
ระยะเวลาในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งการอนุมัติ	จำนวน	44	38	30	112
	ร้อยละ	42.0	40.9	29.4	37.3
การให้คำปรึกษาในการดำเนินการขอกู้เงินกระทั่งการอนุมัติ	จำนวน	20	20	22	62
	ร้อยละ	19.0	21.5	21.6	20.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

8) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าพึงพอใจการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ เรื่องการเอาใจใส่ดูแล ตอบข้อซักถามของผู้ถูกรองลงมา พึงพอใจการให้บริการที่รวดเร็ว

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุนลูกค้าทั้งสองกลุ่มเห็นว่าปัจจัยเรื่องการเอาใจใส่ดูแล ตอบข้อซักถามของผู้กู้สร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด แต่ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทเห็นว่าปัจจัยเรื่องการเอาใจใส่ดูแล ตอบข้อซักถามของผู้กู้ และการให้บริการที่รวดเร็วสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังตารางที่ 4.30

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พึงพอใจการบริการของพนักงานสินเชื่อที่เอาใจใส่ ดูแล และตอบข้อซักถามของผู้กู้เวลามีปัญหา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายของธนาคารที่ให้พนักงานทุกคนบริการเป็นกันเอง และคอยเอาใจใส่ ให้คำปรึกษา ลูกค้าอยู่เสมอ เนื่องจากงานธนาคารเป็นงานบริการ

ตารางที่ 4.30 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
การเอาใจใส่ดูแล ตอบข้อซักถาม ของผู้กู้	จำนวน	48	40	43	131
	ร้อยละ	45.7	43.0	42.2	43.7
การให้บริการที่รวดเร็ว	จำนวน	38	32	43	113
	ร้อยละ	36.2	34.4	42.2	37.7
พนักงานมีความกระตือรือร้น	จำนวน	19	21	16	56
	ร้อยละ	18.1	22.6	15.6	18.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4.4 ผลการศึกษาปัญหาทางด้านและข้อเสนอแนะในการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

ก. ปัญหาที่สำคัญทางด้านในการให้บริการสินเชื่อธุรกิจได้แก่

1) ปัญหาด้านวงเงินกู้ยืม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้เรื่องวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกัน รองลงมาประสบปัญหาวงเงินกู้ไม่พอในการดำเนินธุรกิจ

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มประสบปัญหาเรื่องวงเงินกู้เรื่องวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกันมากที่สุด ดังตารางที่ 4.31

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีปัญหาเรื่องวงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกันมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้กู้ต้องการให้เงินกู้ที่ได้ใกล้เคียงกับหลักประกันเสมือนราคาที่ได้จำหน่ายหลักประกันไป แต่ทางธนาคารต้องคำนึงถึงดอกเบี้ยที่เพิ่มขึ้นเมื่อผู้กู้ไม่สามารถชำระได้ตามเงื่อนไข และเมื่อต้องนำหลักทรัพย์ขายทอดตลาด

ตารางที่ 4.31 ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้ยืม

ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินกู้ยืม		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
วงเงินกู้ได้น้อยกว่ามูลค่าหลักประกัน	จำนวน	47	40	45	132
	ร้อยละ	44.8	43.0	44.1	44.0
วงเงินกู้ไม่พอในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	30	27	28	85
	ร้อยละ	28.6	29.0	27.5	28.3
วงเงินกู้ได้น้อยกว่ากว่าธนาคารอื่น	จำนวน	28	26	29	83
	ร้อยละ	26.6	28.0	28.4	27.7
รวม	จำนวน	105	93	120	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

2) ปัญหาด้านระยะเวลาในการชำระคืน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับด้านระยะเวลาในการชำระคืนเรื่องระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย รองลงมา ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่าธนาคารอื่น

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มประสบปัญหาเรื่องระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อยมากที่สุด ดังตารางที่ 4.32

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีปัญหาระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้กู้ต้องการเลือกระยะเวลาในการชำระคืนที่ดีที่สุดเพื่อความสะดวก และเหมาะสมกับความสามารถในการชำระคืนของตนโดยไม่ลำบาก แต่ทางธนาคารต้องคำนึงถึงความเหมาะสมเรื่องระยะเวลาการชำระคืน กับอัตราดอกเบี้ย และการหมุนเวียนเงินต้นที่ให้กู้

ตารางที่ 4.32 ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระคืน

ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระคืน		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อ การลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไข ให้เลือกน้อย	จำนวน	70	64	70	204
	ร้อยละ	66.7	68.8	68.6	68
ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นกว่า ธนาคารอื่น	จำนวน	19	21	20	60
	ร้อยละ	18.1	22.6	19.6	20.0
ระยะเวลาในการชำระคืนไม่สามารถ เปลี่ยนแปลงได้	จำนวน	16	8	12	36
	ร้อยละ	15.2	8.6	11.8	12.0
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

3) ปัญหาด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับด้านการกำหนดหลักประกันเงินกู้เรื่องต้องมีการประกันภัยหลักประกันรองลงมามีข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทของหลักประกัน

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มประสบปัญหาเรื่อง ต้องมีการประกันภัยหลักประกันมากที่สุด ดังตารางที่ 4.33

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยหลักประกันมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการทำประกันหลักทรัพย์นั้น ผู้กู้ต้องมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเบี้ยประกันเพิ่ม และรู้สึกยุ่งยากในการทำประกันภัย

ตารางที่ 4.33 ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดหลักประกันเงินกู้

ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดหลักประกันเงินกู้		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อ เพื่อการ ลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ต้องมีการประกันภัยหลักประกัน	จำนวน	51	45	52	148
	ร้อยละ	48.6	48.3	50.9	49.3
มีข้อกำหนดเกี่ยวกับประเภทของ หลักประกัน	จำนวน	37	42	38	117
	ร้อยละ	35.2	45.2	37.3	39.0
หลักประกันต้องเป็นของผู้กู้เท่านั้น	จำนวน	17	6	12	35
	ร้อยละ	16.2	6.5	11.8	11.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

4) ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับด้านอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย รองลงมาประสบปัญหาอัตราดอกเบี้ยเรื่องอัตราดอกเบี้ยเป็นแบบคงที่ไม่ปรับเปลี่ยนตามอัตราดอกเบี้ยท้องตลาด

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียน สินเชื่อเพื่อการลงทุน และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภท ลูกค้าทั้งสามกลุ่มประสบปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขให้เลือกน้อยมากที่สุด ดังตารางที่ 4.34

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้กู้ต้องการเลือกการชำระดอกเบี้ยที่มีอัตราต่ำที่สุด โดยจัดให้เหมาะสมกับความสามารถของตน เนื่องจากดอกเบี้ยถือเป็นค่าใช้จ่ายในการกู้ธนาคารด้วย แต่ทางธนาคารต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามระยะเวลาการผ่อนชำระ

ตารางที่ 4.34 ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย

ปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ย		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อ การลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขให้ เล็กน้อย	จำนวน	65	62	70	197
	ร้อยละ	61.9	66.6	68.6	65.7
อัตราดอกเบี้ยเป็นแบบคงที่ไม่ ปรับเปลี่ยนตามอัตราดอกเบี้ย ท้องถิ่น	จำนวน	28	26	26	80
	ร้อยละ	26.7	28.0	25.5	26.7
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	จำนวน	12	5	6	23
	ร้อยละ	11.4	5.4	5.9	7.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

5) ปัญหาด้านค่าธรรมเนียม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อจำนวน 300 ราย พบว่ามีลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับด้าน ไม่มีการแจ้งค่าธรรมเนียมจนกระทั่งดำเนินขั้นตอนการกู้เสร็จ รองลงมา ประสิทธิภาพการคิดค่าธรรมเนียมกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน

หากจำแนกตามประเภทสินเชื่อพบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อหมุนเวียนประสบปัญหาเรื่อง การคิดค่าธรรมเนียมกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกันมากที่สุด ลูกค้าประเภทสินเชื่อเพื่อการลงทุน ประสบปัญหาเรื่อง ไม่มีการแจ้งค่าธรรมเนียมจนกระทั่งดำเนินขั้นตอนการกู้เสร็จ กันมากที่สุด และลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งสองประเภทประสบปัญหาเรื่องเรื่องมีการคิดค่าธรรมเนียมกับลูกค้า ไม่เท่าเทียมกันมากที่สุด ดังตารางที่ 4.35

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีปัญหาเกี่ยวกับ ค่าธรรมเนียมเนื่องจากพนักงาน ไม่มีการแจ้งค่าธรรมเนียมที่ผู้กู้ต้องจ่ายทั้งหมดก่อนตัดสินใจทำ เรื่องขออนุมัติกู้ จึงทำให้ผู้กู้รู้สึกถึงความไม่ชัดเจน และความไม่เป็นธรรม หรือความพร้อมในการ ชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งไม่สามารถนำข้อมูลค่าใช้จ่ายดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น แต่ทางธนาคารอาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยจึงขาดการเอาใจใส่เรื่องดังกล่าว

ตารางที่ 4.35 ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม

ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม		ประเภทสินเชื่อ			รวม
		สินเชื่อ หมุนเวียน	สินเชื่อเพื่อ การลงทุน	ทั้งสอง ประเภท	
ไม่มีการแจ้งค่าธรรมเนียมจนกระทั่ง ดำเนินขั้นตอนการกู้เสร็จ	จำนวน	43	43	40	126
	ร้อยละ	41.0	46.2	39.2	42.0
มีการคิดค่าธรรมเนียมกับลูกค้าไม่เท่า เทียมกัน	จำนวน	48	33	40	121
	ร้อยละ	45.7	35.5	39.2	40.3
ค่าธรรมเนียมในการขอกู้สูงกว่า ธนาคารอื่นๆ	จำนวน	14	17	22	53
	ร้อยละ	13.3	18.3	21.6	17.7
รวม	จำนวน	105	93	102	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

ที่มา : จากการสำรวจ

ข. ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจสรุปได้
ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะด้านวงเงินกู้ ในการกำหนดวงเงินกู้ น่าจะพิจารณากำหนดวงเงินกู้แต่ละรายตามความจำเป็นมากกว่าใช้หลักการเดียวกันในการอนุมัติวงเงิน ควรมีการเพิ่มวงเงินเป็นกรณีพิเศษสำหรับบางธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง และควรมีการปรับสัดส่วนวงเงินกับหลักประกันเพิ่มขึ้น

2) ข้อเสนอแนะด้านการกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ น่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตามพื้นที่ที่ธนาคารตั้งอยู่ ควรมีการอธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ขอกู้ให้กับลูกค้าฟังก่อนจะตัดสินใจกู้ และมีการยืดหยุ่นในบางคุณสมบัติโดยพิจารณาในแต่ละราย

3) ข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาในการชำระคืน น่าจะมีการพิจารณาขยายเวลาสำหรับลูกค้าที่ชำระอย่างสม่ำเสมอ ควรให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนด้วย และควรมีการขยายเวลาให้ลูกค้าที่มีความจำเป็นไม่สามารถชำระได้ตามกำหนด ควรมีหลายทางเลือกให้ลูกค้า

4) ข้อเสนอแนะด้านการกำหนดหลักประกัน น่าจะให้ผู้คกลอาชีพอื่นที่ไม่ใช่ข้าราชการสามารถค้ำประกันได้ สามารถนำหลักทรัพย์ของผู้อื่นค้ำประกันได้ การตีมูลค่าหลักประกันควรตีตามราคาท้องตลาด

5) ข้อเสนอแนะด้านอัตราดอกเบี้ย น่าจะมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยในบางรายที่มีการชำระอย่างสม่ำเสมอ มีเงื่อนไขการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้เลือกหลายแบบ และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยควรพิจารณาลูกค้าเป็นราย ๆ ไป

6) ข้อเสนอแนะด้านค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้ น่าจะเก็บค่าธรรมเนียมต่ำๆ มีการกำหนดค่าธรรมเนียมที่มีอัตราคงที่ ชัดเจน ในการเก็บค่าธรรมเนียมควรมีการอธิบายและมีการแจ้งค่าธรรมเนียมทั้งหมดให้ลูกค้าก่อนทำเรื่องขอกู้

7) ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการดำเนินการขอกู้จนกระทั่งอนุมัติ น่าจะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ ควรกำหนดขั้นตอนให้มีความสะดวกไม่ยุ่งยาก เอกสารที่ใช้ประกอบควรใช้เท่าที่จำเป็น ควรมีการลดขั้นตอนการขอกู้ให้มีความกระชับ

8) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อควรมีการเอาใจใส่ลูกค้าเพราะบางครั้งมีปัญหาไม่ทราบจะปรึกษาใคร จำนวนพนักงานมีน้อยกว่าที่ควรเนื่องจากเวลาไปขอสินเชื่อต้องรอนาน พนักงานควรมีการตามงานให้ลูกค้า พนักงานควรให้คำปรึกษาลูกค้าเมื่อมีข้อข้องใจ