

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของ
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขต
เชียงใหม่ 2

ผู้เขียน

นางสาวนพรัตน์ ศศิฉาย

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.วินัส ฤาชัย

ประธานกรรมการ

ผศ.วัชรวิ พฤทธิกันนธ์

กรรมการ

รศ.สุวรรรัตน์ ยิบมันตะศิริ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 4 วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้และใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จาก 10 สาขาในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 300 ราย และข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากเอกสารการอนุมัติสินเชื่อ ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไปของลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001-500,000 บาท ประกอบกิจการเจ้าของคนเดียว มากกว่าครึ่งหนึ่งของตัวอย่างมีการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารมาแล้ว 1-3 ปี วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการของธนาคารกรุงไทย วงเงิน 1,000,001- 3,000,000 บาท ชำระเงินต้นและดอกเบี้ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ลูกค้าตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีสินเชื่ออื่นนอกจากสินเชื่อ

ธนาคารกรุงไทย ส่วนลูกค้าที่มีสินเชื่ออื่นจะใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) วงเงินมากกว่า 500,000 บาท

ผลการศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ พบว่า อัตราดอกเบี้ย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาการชำระหนี้คืน การบริการของพนักงานสินเชื่อ ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ วงเงินกู้เพียงพอในการดำเนินธุรกิจสามารถนำไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการชำระหนี้คืนที่ธนาคารกำหนดผู้กู้สามารถชำระคืนโดยไม่ลำบาก และพนักงานทุกคนให้ความเป็นกันเองกับผู้ขอกู้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติมีความชัดเจน ข้อกำหนดประเภทของหลักประกันมีหลากหลาย และการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่อิงกับอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด

ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจพบว่า ลูกค้ามีปัญหาสามลำดับแรก ที่มักจะกล่าวถึง ได้แก่ ระยะเวลาในการชำระคืนมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดมีเงื่อนไขให้เลือกน้อย และมีการกำหนดให้ทำประกันภัยหลักประกัน

Independent Study Title	Factors Affecting Customers' Choice in Using Business Loan of Krung Thai Bank Public Company Limited in Chiang Mai Region 2	
Author	Miss Nopparat Sasichay	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Asst.Prof.Dr.Venus Rauechai	Chairperson
	Asst.Prof. Watcharee Prugsiganont	Member
	Assoc.Prof. Suwarat Gypmantasiri	Member

ABSTRACT

The objectives of this study are 1) to obtain information on the general characteristics of customers using business loans of the Krung Thai Bank Public Company Limited in Chiang Mai Region 2, 2) to study factors influencing the use of these business loans, 3) to study customers' satisfaction in using these loans and 4) to study problems and suggestions relating to the use and lending out of these loans. Data used for this study compose of primary and secondary data. For primary data questionnaires are used to interview 300 customers who have obtained business loans from the 10 branches of the Region 2, Krung Thai Bank Public Company Limited. Secondary data are from the bank's documents, relating to regulations and criteria in granting business loans.

The results of the study show that the majority of customers in the sample are male, with age range of 31-40 years, married, with bachelor degree of education, singly own their own business and with an average revenue-earnings range of 100,001-500,000 Baht per month. More than half of the sample have used the bank's business loan service of between 1-3 years. The average loan size of the sample is one million to three million Baht with an average monthly

repayment of 5,000 Baht. The majority of customers do not obtain loans from other financial institutions. Most of those who do, loans of higher than 500,000 Baht from the Bangkok Bank Limited are used.

On factors influencing service selection, the results reveal that interest rate is the most important factor. Other factors, in order of importance, are credit limit, period of loans, the nature of services given by loan officers of the bank. Most customers see that the interest rates charged are in accordance with the present economic situation. The amount of loans are sufficient for their business needs. Loan periods are also seen as suitable as they can repay back the loans comfortably. They also find loan officers to be pleasant and friendly.

With regard to customers' satisfaction on the use of the bank's credit loans, the results of the study show that the three most satisfied aspects of the services, in order of importance, are clear criteria on the part of customers who are eligible to borrow, different types of collateral are allowed, and the use of market forces in determining interest rates charged.

On the problems of business loan services, it is found that the three problems mostly expressed by customers are less choice of payment period and of interest rates, and the requirement that collateral has to be insured, respectively.