

ชื่อเรื่องการค้าค้ำแบบอิสระ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้
สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยจาก
ธนาคารกรุงไทย สาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาววิมล ตรีการศิลป์

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าค้ำแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทรวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของข้าราชการในการใช้
สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ซึ่งรัฐบาลขอความร่วมมือจากธนาคารกรุงไทยในการให้สินเชื่อ
ดอกเบี้ยต่ำแก่ผู้ประสบอุทกภัยปี 2554 ตลอดจนการประมาณวงเงินกู้ที่ได้รับ โดยทำการสอบถามผู้กู้
ทั้งหมดในสาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา
การให้น้ำหนักความสำคัญแบบลิเคิตสเกล และการใช้แบบจำลอง Ordinary Least Squares (OLS) ใน
การประมาณการวงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง
สมรสแล้ว อายุเฉลี่ย 47 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานสรรพากร
และสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่โดยมีรายได้คนละ 21,560 บาท/เดือน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่
ระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ย 13 ปี ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยส่วนใหญ่ เป็น
ลูกค้ำของธนาคารกรุงไทยมานานถึง 12 ปี ผู้ที่ได้รับสินเชื่อจากธนาคารกรุงไทยสาขาศูนย์ราชการ
จังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏว่า เป็นผู้ที่มีความเสียหายจริงเพียงร้อยละ 62.8 เท่านั้น โดยส่วนใหญ่ได้รับความ
เสียหายด้านที่อยู่อาศัย

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปซ่อมแซมปรับปรุงบ้านมากที่สุด รองลงมาคือนำไปใช้ในการชำระหนี้ ซื่อเฟอร์นิเจอร์ ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และรักษาพยาบาล ตามลำดับ โดยวงเงินสินเชื่อที่ยื่นขอโดยเฉลี่ยรายละ 918,700 บาท แต่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับเฉลี่ยรายละ 701,000 บาท ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 13 ปี และจำนวนเงินผ่อนชำระเฉลี่ยต่องวด 6,900 บาท วิธีการผ่อนชำระส่วนใหญ่เป็นการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารกรุงไทย

ผู้ที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานซึ่งมีความรู้ความสามารถในการให้บริการและมีคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อ ดอกเบี้ยต่ำ และด้านเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ ตามลำดับ

การประมาณการวงเงินสินเชื่อที่ได้รับเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย พบว่าตัวแปรด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ายกใช้สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมีอายุมากขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.18 ลูกค้ายกใช้สินเชื่อทำงานเพิ่มขึ้น 1 ปี จะได้รับวงเงินสินเชื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9 ลูกค้ายกใช้สินเชื่อที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 51 และลูกค้ายกใช้สินเชื่อ ที่มีตำแหน่งข้าราชการ จะได้รับวงเงินสินเชื่อมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างประจำร้อยละ 12.9

Independent Study Title Government Officers' Behavior and Satisfaction of Using Soft Loan for Flood Victims from Krungthai Bank, Chiangmai Government Center Branch

Author Miss Varintorn Trakarnsilpa

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit Advisor

Asst. Prof. Dr. Piyaluk Buddhawongsa Co-advisor

ABSTRACT

This study has the objectives to examine the loan utilization behavior and assess the satisfaction of loan borrowers, as well as estimate the approved loan sizes. It was confined to the low interest loan program to assist the flood victims in 2011 implemented by Krungthai Bank in response to the government's request for cooperation and also confined to the government workers in Chiang Mai who were entitled to access to this loan program. The data and information were compiled from all 250 government workers that obtained loans from the Chiang Mai Government Offices Center branch of Krungthai Bank. Analysis was based on the results of descriptive statistics and Likert's scale rating. An OLS model was applied for estimation of the loans extended by the Chiang Mai Government Offices Center branch of Krungthai Bank.

The information on personal background revealed that the majority of borrowers from this loan program were characterized as female, married, 47 years old on the average, bachelor's degree graduate, generally working in an office unit under the Revenue Department or the Chiang Mai Provincial Office, having 21,560 baht monthly income, residing in Chiang Mai Province, with

averagely 13 years employment history in government services, and having been the Krungthai Bank client for 12 years. The findings also revealed that only 62.8 % of the borrowers under study were actually victimized by the floods and that the actual flood victims mostly experienced the flood damages to their homes.

The most common objective for the borrowers to get money from the low interest loan program for relieving the flood victims was for financing home repairs, followed in descending order by borrowings for repaying existing debts, buying furniture, daily expenses, and medical and hospitalization expenses. On the average, each borrower applied for 918,700 baht loan but was approved for 701,000 baht limit for 13 years term of loan maturity with 6,900 baht repayment installment. The loan repayment was generally made by automatic withdrawal from the borrower's saving account with Krungthai Bank.

On customer's satisfaction, most borrowers in this loan program expressed their high satisfaction with the service aspect particularly in the attributes of the capability and service quality of the bank workers, followed by the aspects of low interest rate, and requirements and qualifications of loan applicant, respectively.

The estimation of approved loan sizes for relieving flood victims involved such explanatory variables as age, education, employment status, and length of employment. The findings indicated all these explanatory variables were related to the approved loan sizes at statistically significant level. Specifically, one more year older than the average age was associated with a 3.18 % increase above the average loan size; one more year of employment history entitled the borrower to get 0.9 % more credit; borrowers with bachelor's degree got 50 % larger loan than those with lower educational attainments; and borrowers employed as government officer received 12.9 % larger loan size compared to those employed as permanently hired government worker.