

ชื่อเรื่องและการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินผลการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัด
เชียงราย

ผู้เขียน

นายศาสตรา ยะป๊อก

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร. วินัส ฤาชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร. รสริน โอสถานันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการ
สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย 2) เพื่อ
ประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ
บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย ข้อมูล
ที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการ
วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดอันดับความสำคัญโดยอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตาม
แนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบ
ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดย
จำแนกกลุ่มลูกค้าตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ และประเภทธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าโดยรวม พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจในภาคธุรกิจการค้าปลีก ร้อยละ 54.4 โดยเป็นการจดทะเบียนแบบกิจการร้านค้าเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 40 ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะอยู่ในช่วงมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 41.2 ในขณะที่รายได้ของกิจการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 1,000,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 82

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าโดยรวม พบว่า ลูกค้ามีพฤติกรรมในลำดับที่หนึ่ง ดังนี้ คือ เป็นลูกค้ากลุ่มวงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่เกิน 10,000,000 และภาคการค้าปลีกโดยใช้วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D) ซึ่งลูกค้ามีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อธุรกิจเพื่อลงทุนในกิจการใหม่ และใช้หมุนเวียนในกิจการ มีลักษณะการขอใช้บริการสินเชื่อทั้งเป็นลูกค้าใหม่ และลูกค้าเดิม อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ได้รับการอนุมัติในอัตราร้อยละ 0.05 - 0.10 ต่อปี ค่าธรรมเนียมที่ปรึกษาสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจัดการสินเชื่อได้รับในอัตราร้อยละ 0.25 ต่อปี หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อธุรกิจส่วนใหญ่เป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง นอกจากนี้แหล่งข้อมูลที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารคือลูกค้าใช้บริการอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัด โดยรวมพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในลำดับที่หนึ่งในแต่ละปัจจัย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสูง ด้านราคา คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมที่ปรึกษาสินเชื่อและค่าธรรมเนียมจัดการสินเชื่อ ด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และวางใจได้ ด้านกระบวนการของการให้บริการ คือ ระบบการทำงานได้มาตรฐาน ทราบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติแน่นอน และด้านลักษณะทางกายภาพ คือ การมีชื่อเสียงและความมั่นคงของธนาคาร

Independent Study Title Evaluation of SMEs Loan Service of Krungthai Bank
in Chiang Rai Province

Author Mr. Sattrap Yapok

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Dr. Venus Rauechai

Advisor

Lect. Dr. Rossarin Osathanunkul

Co-advisor

ABSTRACT

The purpose of this study was to: 1) study consumer behavior when using SMEs loan service of Krungthai bank in Chiang Rai province, 2) evaluate consumer influence factors towards using SMEs loan service of Krungthai bank in Chiang Rai province, and 3) evaluate customer satisfaction in using SMEs loan service of Krungthai bank in Chiang Rai province. Primary data was collected by using a questionnaire with 250 sample customers. Descriptive statistics were used to analyze the data. The researcher rated the importance by using Linkert scale and used Chi-Square test at 0.05 level of significance in order to identify characteristics associated with consumer behavior which was classified by financial amount and business type.

Customer overall data showed that: 54.4% of the clients owned a retail business, 40% registered as Single-Member LLC, 41.2% ran SMEs for more than 10 years, 82% had revenue less than 1 million a month.

Consumer behavior study found: group of retail business clients with financial amounts less than 10 million baht and using overdraft loans, using SMEs loan in order to invest in a new

business and used as working capital, both old and new clients were applied to use SMEs loan service, approved loan interest rate; 0.05-0.10% per year, fee and commission to be collected 0.25% per year, most of the collateral for secured loans was land with buildings, and SMEs loan's clients also used others products from the bank.

Evaluation of consumer influence factors towards using SMEs loan service of Krungthai bank in Chiang Rai province were shown in the following order: 1) Service staff, 2) Physical characteristics, and 3) Servicing process.

Evaluation of customer satisfaction in using SMEs loan service of Krungthai bank in Chiang Rai province showed the highest score of each category: 1) Product; high rate financial amount, 2) Pricing; low interest rate, 3) Location; provided branch network fulfill customer demand, 4) Marketing; 5) Service staff; reliable, 6) Servicing process; good system, informed approval period, and 6) Physical characteristics; bank's reputation and stability.