

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้
บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมจากสำนักงานธุรกิจขนาด
ย่อมท่าแพ(เชียงใหม่) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

ผู้เขียน

นางสาวมนัสนันท์ ปัญญาไชยา

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เรือรฐวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.รสริน โอสถำนันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมจากสำนักงานธุรกิจขนาดย่อมท่าแพ(เชียงใหม่) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้ประกอบการที่ได้รับสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมทั้งหมด จำนวน 311 ราย ซึ่งจำแนกตามวงเงินที่ได้รับสินเชื่อออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 5.00 ถึง 7.50 ล้านบาท จำนวน 108 ราย 2) ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 7.51 ถึง 13.00 ล้านบาท จำนวน 108 ราย และ 3) ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 13.01 ถึง 20.00 ล้านบาท จำนวน 95 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการให้น้ำหนักของความพึงพอใจ โดยใช้มาตราวัดลิเคิร์ตสเกล

ผลศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 5.00 – 7.50 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นเพศชายสมรสแล้ว มีอายุเฉลี่ย 48 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาดำเนินงานมานาน 13 ปี มีพนักงาน 12 คน ประเภทธุรกิจคือค้าส่ง ค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภคและการให้เช่า อสังหาริมทรัพย์ ยอดขายปีละ 10-20 ล้านบาท ส่วนใหญ่มิวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ทำการกู้เงินจากธนาคารเป็นครั้งแรก สินเชื่อที่ยื่นกู้เป็นแบบ เงินกู้แบบมีระยะเวลาและเงินเบิกเงินเกินบัญชี โดยจำนวนเงินกู้เฉลี่ย 5,858,725 บาท อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 8.91 ต่อปี และเงินผ่อนต้องงวดเฉลี่ย 50,951 บาท ใช้สถานประกอบการเป็น

หลักประกัน ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก โดยพอใจทางด้านความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 7.51-13.00 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว มีอายุเฉลี่ย 47 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กิจการดำเนินงานมานาน 14 ปี มีพนักงาน 15 คน ประเภทธุรกิจคือค้าส่ง ค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภคและการให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ยอดขายปีละ 40.01-50.00 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ทำการกู้เงินจากธนาคารเป็นครั้งที่ 2 สินเชื่อที่ยื่นกู้เป็นแบบเงินกู้แบบมีระยะเวลาและเงินเบิกเงินเกินบัญชี โดยจำนวนเงินกู้เฉลี่ย 9,549,682 บาท อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 8.87 ต่อปี และเงินผ่อนต้องงวดเฉลี่ย 71,416 บาท ใช้สถานประกอบการเป็นหลักประกัน ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก โดยพอใจทางด้านความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน

ผู้ประกอบการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 13.01-20.00 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สมรสแล้ว มีอายุเฉลี่ย 48 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กิจการดำเนินงานมานาน 13 ปี มีพนักงาน 18 คน ประเภทธุรกิจคือค้าส่ง ค้าปลีก สินค้าอุปโภคบริโภคและการให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ยอดขายปีละมากกว่า 80 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินจากธนาคารเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ทำการกู้เงินจากธนาคารเป็นครั้งที่ 2 สินเชื่อที่ยื่นกู้เป็นแบบเงินกู้แบบมีระยะเวลาและเงินเบิกเงินเกินบัญชี โดยจำนวนเงินกู้เฉลี่ย 14,528,591 บาท อัตราดอกเบี้ยเฉลี่ยร้อยละ 8.53 ต่อปี และเงินผ่อนต้องงวดเฉลี่ย 120,590 บาท ใช้สถานประกอบการเป็นหลักประกัน ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในระดับมาก โดยพอใจทางด้านความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน

Independent Study Title Behavior and Satisfaction of Entrepreneurs in Using SMEs Loans from Small Business Relationship Center, Thaphae (Chiang Mai), Siam Commercial Bank

Author Miss Manutsanun Panchachaiya

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Porntip Tianteerawit

Advisor

Dr. Rossarin Osathanunkul

Co-advisor

ABSTRACT

This study has the objectives to examine the behavior and assess the satisfaction of those entrepreneurs who used the SMEs lending services of the Small Business Relationship Center of Siam Commercial Bank (Public Company) at Thaphae branch in Chiang Mai Province. The population for this investigation were 311 entrepreneurs that had got the SMEs loans from this credit provider. They can be distinguished into three different groups according to loan sizes: 1) 108 entrepreneurs getting 5.00 – 7.50 million baht loan approval, 2) 108 entrepreneurs getting 7.51 – 13.00 million baht loan approval, and 3) 95 entrepreneurs getting 13.01 – 20.00 million baht loan approval. Pertinent information was collected through questionnaire survey. Analysis was based on the results of descriptive statistics including frequency and percentage. The levels of bank clients' satisfaction were assessed by Likert scale rating technique.

In the 5.00 – 7.50 million baht loan-size group, the general characteristics of the borrowing entrepreneurs were found to be male, married, 48 years old on the average, bachelor's degree graduate, having been in SMEs business for 13 years, hiring 12 employees, doing business in the areas of wholesaling or retailing consumption goods and renting out assets, and earning 10 – 20 million baht business revenue per year. Most of them had the objective to borrow the SMEs loan for use as working capital and applied for this type of loan for the first time, and

they generally applied for both term loan and overdraft options. Their average borrowing was 5,858,725 baht; paying an interest rate averagely at 8.91 % per year, and making 50,951 baht repayment installment. They commonly used their business premise as loan collateral. They expressed their high level of satisfaction with the SMEs lending services in question, first and foremost with the reputation and image of the Bank followed by the service quality of the Bank's staff.

In the 7.51 – 13.00 million baht loan limit group, the entrepreneurs typically were male, married, 47 years old on the average, bachelor's degree graduate, having been in the business for 14 years, employing 15 workers, doing business in the areas of wholesaling or retailing consumption goods or renting out assets, and making 40.01 – 50.00 million baht annual sales. They had the main objective to borrow money for use as working capital and had borrowed from the Bank for the second time, and applied for both term loan and overdraft options. On the average, they borrowed 9,549,682 baht, paid 8.87 % annual interest rate, and repaid 71,416 baht per installment. Generally, they used their business premise as collateral. Their satisfaction with the SMEs loan services was rated as high particularly with the aspects of reputation and image of the Bank, followed by the quality of services provided by the Bank's personnel.

Those entrepreneurs in the 13.01 -20.00 million baht loan approval group could be characterized as male, married, 48 years old on the average, with bachelor's degree education, having been in the business for 13 years, hiring 18 employees, operating consumption goods wholesale or retail business and renting out assets, and obtaining more than 80 million baht sale value each year. The majority of them intended to borrow money for use as working capital and had borrowed from the Bank for the second time, and they applied for both term loan and overdraft options. On the average, they borrowed 14,528,591 baht; paying 8.53 % annual interest rate and repaying loan at 120,590 baht per installment. Their common type of collateral was the business premise. Similar to those in other groups, the entrepreneurs in this group felt highly satisfied with the lending services for SMEs provided by the Bank particularly with the aspects of reputation and image of the Bank, followed by the service quality of the Bank's staff.