

ชื่อเรื่องการค้าคั่วแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวอภิรดี หยอมวิไล

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้าคั่วแบบอิสระ

รศ. กัญญา กุณทีกาญจน์	ประธานกรรมการ
รศ. ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์	กรรมการ
อ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้าคั่วแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์หาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้เฉพาะผู้ประกอบการค้าปลีกและส่ง ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักธุรกิจประจวบเชิงผ็อก เชียงใหม่ จำนวน 1 สาขา คือ สาขานนเมืองสมุทร จำนวนทั้งสิ้น 118 ราย โดยการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทุกราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแบบง่าย ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของสถานประกอบการเป็นบุคคลธรรมดา (ร้อยละ 59.32) ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่ง สินค้าอุปโภค-บริโภค (ร้อยละ 44.90) มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน (ร้อยละ 43.22) เป็นกิจการขนาดเล็ก (ร้อยละ 44.92) ดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบันอยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 ปี (ร้อยละ 37.28) ที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ร้อยละ 47.46) วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารอยู่ในช่วงระหว่าง 1,000,001 – 3,000,000 ล้านบาท (ร้อยละ 44.07) ส่วนใหญ่ซื้อสินค้าจากห้างฯ ค้าปลีกขนาดใหญ่มาจำหน่าย เช่น แมคโคร โลตัส

(ร้อยละ 36.44) จะขายส่งสินค้าภายในประเทศ (ร้อยละ 94.07) แหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจจะมาจากในระบบธนาคาร (ร้อยละ 59.32) และมีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท (ร้อยละ 41.53)

การศึกษาพบว่าพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคง มีจำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 2 แห่ง ระยะเวลาในการใช้บริการสินเชื่อ อยู่ในช่วง 1-3 ปี การลงทุนที่ผ่านมาผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลกำไร เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ที่สำคัญคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว การให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน ท่าเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ธนาคารมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ มีการประชาสัมพันธ์ และประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก

จากการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ประเภทของสถานประกอบการกับการเลือกระยะเวลาที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร และรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ พบว่าปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก คือปัจจัยด้านบุคลากร เนื่องจาก พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

Independent Study Title Factors Affecting Customers' Choice in Using
Business Loans of a Commercial Bank in
Chiang Mai Province

Author Ms. Aphiradee Yomwilai

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Kanya Kunthikan Chairperson

Assoc.Prof.Thanes Sriwichailamphan Member

Lect. Dr.Pairut Kanjanakaroon Member

ABSTRACT

This study aims to examine the behavior and the decisive factors of wholesalers and retailers who used commercial loans of a commercial bank in Chiang Mai. Primary information were collected from questionnaire interview of 118 bank clients classified as wholesales and retailers who obtained credit for commercial purpose from the Tanon Muaeng Samut branch under Pratu Changpeuk business office of a commercial bank in Chiang Mai. Analysis was based on descriptive statistics including percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation, and chi-square values.

The findings indicated the majority of business operators under study registered their firm as natural person (59.22%), engaged in consumer goods wholesaling-retailing (44.90%), employing 1-5 workers (43.22%), running a small-sized business (44.92%), having been in operation for 5-10 years (37.28%) establishing business office in the city area of Chiang Mai (47.46%), asking for 1,000,00-3,000,000 baht loan size (44.07%), buying goods from large distributors like Macro and Lotus (36.44%), for domestic marketing (94.07%), with business

funding from banking system (59.32%), and earning on the average 100,001-500,000 baht monthly business income (41.53%).

Most of the respondents indicated their choice to use commercial loan service was determined by the bank's image in terms of security. They used services of two commercial bank generally for 1-3 years lending period. Their investment was generally profitable. Their main reasons for acquiring loans were low interest rate, speedy process for loan approval. Impressive services of bank staff. Convenient location of the bank for business contact. The security and reliability image of the bank, good publicity, and availability of diverse credit lines.

The chi-square test revealed that type of business firm was related to the loan period and monthly income was associated with the amount of money to buy goods each time at statistically significant level. Meanwhile, the proposed loan size and the average monthly business income had no relationship with the length of credit using.

The most important factor that influenced the bank' choice was found to be personnel because the bank workers provided friendly services by visiting the business and giving useful advice. The next most important factor was place, followed by product, service process, and market promotion, respectively.