

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อ  
จากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัด  
เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวชุตติกาญจน์ ทักษณา

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจเกษตร)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กมล งามสมสุข ประธานกรรมการ  
ศาสตราจารย์ ดร. อารี วิบูลย์พงศ์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจ ปัญหา และข้อเสนอแนะ  
อื่นๆ ในการใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับ  
ธุรกิจเกษตรและมีวงเงินกู้ยืมอยู่กับธนาคารกรุงไทย สาขาเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 55  
ตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล  
ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเดิมที่ใช้บริการกับธนาคารมาเป็นเวลานาน มี  
วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน ลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี  
และเงินกู้ประจำมีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ยระดับความ  
พึงพอใจเท่ากับ 3.18 และ 3.00 จากคะแนนความพึงพอใจในสูงสุด 4.00 ตามลำดับ) และมีความพึง  
พอใจน้อยในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ (ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.44 และ  
3.07 ตามลำดับ) สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำ  
ประกัน และหนังสือรับรองเครดิต มีความพึงพอใจมากในทุกๆ ปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ  
และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อด้วยวิธี

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มด้วยวิธี Duncan พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจและลักษณะของบริการสินเชื่อที่มีต่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ( $P < 0.05$ ) สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรม มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรม การเกษตร และการค้าปลีก -ค้าส่งสินค้าเกษตร การให้บริการในระบบโลจิสติกส์ ในเรื่องคุณภาพของพนักงาน แต่สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรม การเกษตร และการค้าปลีก-ค้าส่งสินค้าเกษตร การให้บริการในระบบโลจิสติกส์ มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรม ในเรื่องเงินกู้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจ

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรคือ ลูกค้ามีปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงมาก มีขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติที่ใช้เวลานาน ลูกค้าจึงเสนอแนะให้ธนาคารปรับลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมเป็นกรณีพิเศษ ลดขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อและเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยให้พนักงานธนาคาร ออกไปพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อสอบถามปัญหา ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องแก่ลูกค้า

ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนขยายสินเชื่อของธนาคาร รักษาลูกค้าเดิมและตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด ธนาคารควรกำหนดแนวทางการพิจารณาให้สินเชื่อหรือปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นรายๆ โดยเฉพาะลูกค้าที่มีประวัติการชำระหนี้ที่ดี ประเภทธุรกิจที่ยังสามารถขยายได้คือ กลุ่มสินเชื่อเกษตรกรรม เนื่องจากเป็นกลุ่มสินเชื่อที่ธนาคารกันเงินสำรองน้อยกว่าสินเชื่อประเภทอื่น และควรขยายวงเงินกู้ประจำ และเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีให้แก่ลูกค้าเดิม โดยให้ธนาคารติดตามการใช้จ่ายเงินกู้ของลูกค้าอย่างใกล้ชิด ลูกค้าส่วนใหญ่ทุกประเภทสินเชื่อเป็นลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร ได้รับการอนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารมากกว่าการใช้เงินทุนส่วนตัว ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดสรรการใช้เงินกู้และติดตามการผ่อนชำระหนี้ของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไข และธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะความรู้ความชำนาญ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ซึ่งจะเป็นผลดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารในอนาคต

**Independent Study Title** Agribusiness Entrepreneur’s Satisfaction on the Use of  
Credit from Krung Thai Bank Public Company Limited in  
Mueang District, Chiang Mai Province

**Author** Miss Chutikan Taksana

**Degree** Master of Science (Agribusiness)

**Independent Study Advisory Committee**

Asst. Prof. Dr. Kamol Ngamsomsuke Chairperson

Prof. Dr. Aree Wiboonpongse Member

**ABSTRACT**

This study aimed to understand the satisfaction, problems, and advice of Krung Thai Bank’s clients in Chiang Mai city area who acquired the bank loans for agribusiness operation.

Questionnaire interview in person or by telephone was conducted to collect information from 55 samples of the bank’s clients characterized as agribusiness operators who obtained over one million baht loan size from various Chiang Mai branches of Krung Thai Bank (Public Company Ltd.). Descriptive statistics analysis and one-way analysis of variance were used as the study tools.

The study found that most of the bank clients under study were loyal and long term service users of the bank and sought loans for use as revolving capital. Those who borrowed money through the means of overdraft and fixed loan had low satisfaction in the aspects of

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

interest rate, service fee, staff's quality, and the loan approval procedure. Those who obtained loan in terms of promissory note / bill of exchange / aval / letter of credit, were highly satisfied with all aspects of bank's services. The application of Duncan's One-way ANOVA revealed the satisfaction levels of bank clients using overdraft and promissory note / bill of exchange / aval means classified by business type and loan type were different statistically significant at 5% level ( $P < 0.05$ ). Those bank clients obtaining credit for agribusiness had higher satisfaction level than those in agri-industrial and wholesaling / retailing businesses, and logistics system, in the aspect of bank staff's quality. Meanwhile, the loan users for agri-industrial and wholesaling / retailing, and logistics activities appeared to get satisfaction from the approved loan size which was sufficient for the business operation at higher level than what expressed by the borrower for agribusiness.

The concerned problems and advice brought up by the bank clients under study included the reduction in interest rate and service fee as a means to help reduce cost of agricultural products production in the current trend of economic recession by making it the bank's policy, the lesser time-taken loan approval procedure, and the more frequent visits spent by the bank's staff to see whether the bank clients have any problems and to develop good corporate-client relationship.

To enable Krung Thai Bank to use information from this study as guidelines for extending loans to keep the existing clients and to generate clients' satisfaction as far as possible, it is advised that the Bank design criteria for granting loan or treatment as individual case, particularly for those clients with good loan repayment records. Loans should be extended to a greater extent for agribusiness category due to the existing lower reserve requirement compared to other loan categories. Loan size should be enlarged for existing clients using fixed loan and overdraft alternatives, with close monitoring on their use of loans. As most bank clients are regarded as important customer and they get loan rather than use private fund for business

operation, the Bank should allocate credit and monitor the loan repayment according to the agreed conditions. The Bank should also provide training to improve the staff's knowledge, skills, and capability in serving the clients for future corporate image.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved