

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
ธุรกิจห้องแถว ของลูกค้านาคารออมสิน
ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวรินนภา ฤทธิศร

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.วินัส ฤกษ์ชัย

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ

กรรมการ

ผศ.สุวรรณ์ ยิบมันตะศิริ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว และความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสินจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการช่างเผือก จำนวน 9 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สันกำแพง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ ดอยสะเก็ด บวกรทหลวงท่าแพ หนองหอย และถนนทิพย์เนตร ด้วยแบบสอบถาม สาขาละ 40 ราย รวมทั้งหมด 360 ราย โดยจำแนกลูกค้าเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท จำนวน 282 ราย และกลุ่มวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท จำนวน 78 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าทั้งสองกลุ่ม ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขายในชุมชน และมีรายได้จากธุรกิจ 6,001-8,000 บาทต่อเดือน

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสินสินเชื่อ 1 แสนบาท พบว่า ลูกค้าคำนึงถึงปัจจัยทางด้านวงเงินกู้ยืมเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด โดยที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนเงินกู้สูงมากเมื่อเทียบกับสินเชื่อชนิดอื่น รองลงมาคือปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์

ประสงค์ของการกู้ยืมเงิน โดยที่ส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการนำเงินกู้ไปเป็นทุนหมุนเวียนในการทำธุรกิจ และอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสม สำหรับลูกค้ากลุ่มวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาทนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวที่สำคัญที่สุดคือปัจจัยทางด้านวงเงินกู้ยืมเช่นเดียวกัน แต่ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน กล่าวคือลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าสินเชื่อชนิดนี้สามารถใช้บุคคลค้าประกันการกู้ได้ รองลงมาคือ ปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยที่ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม และปัจจัยทางด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืม โดยที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการนำเงินไปหมุนเวียนในการทำธุรกิจ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสิน การศึกษาพบว่า ลูกค้าทั้งสองกลุ่ม มีความพึงพอใจในด้านบริการต่างๆ เหมือนกัน กล่าวคือ สามารถนำเงินกู้ไปใช้หมุนเวียนในกิจการ มีดอกเบี้ยยุติธรรมและเหมาะสม และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และต้อนรับลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี ส่วนปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อ ลูกค้าพบว่ามีการใช้เอกสารประกอบการกู้ยืมมากเกินไป มีจำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และธนาคารใช้เวลานานในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

Independent Study Title	Factors Affecting Customers' Decision to Use Loan for Shop-House Businesses Service of the Government Savings Bank in Chiang Mai Province	
Author	Miss Rinnapa Rittisorn	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Asst. Prof.Dr. Venus Rauechai	Chairperson
	Asst. Prof.Dr. Sasipen Phuangsaichai	Member
	Asst. Prof. Suwarat Gypmantasiri	Member

ABSTRACT

The objectives of this study are to investigate what are the factors influencing the use of Loan for Shop-House Businesses service of the Government Savings Bank, and to find out customers' attitude towards this service in Chiang Mai province. Data used in the study are collected from a sample of 360 customers who obtain such credit from 9 branches of Pratu Changphuak Credit and Service Center. Forty customers from each branch i.e. Chiang Mai, San Kamphaeng, Chiang Mai University, Pratu Changphuak, Doi Saket, Buak Khrok Luang, Tha Phae, Nong Hoi, and Thanon Thipphanate were interviewed using questionnaires. Sampled customers are then classified into 2 groups, one with credit size of 100,000 baht which comprise of 282 customers, while the other group comprise of 78 customers who are granted with 300,000 baht credit. Descriptive statistics are used to analyze the data.

The results of the study show that for both groups of customers, most are residents of Chiang Mai, females, of 31-40 years of age, married, with primary education, small local retail business owners, and with average monthly business income of 6,001-8,000 baht.

As for the factors influencing the choice of Loan for Shop-House Businesses it is found that for the group of 100,000 baht credit, the size of credit obtained is the most important factor.

Most of them think that the size of credit granted is large when compared to other sources of credit they may be able to obtain. The next important factor expressed is the use of credit. Most of them want to use the credit as revolving fund for their business. Interest rate is also found to be fair and just. For the 300,000 baht credit group, the most important factor influencing their choice is also the credit size granted but with different reason i.e. they can also obtain credit using a guarantor. The next important factor is interest rate. Most also find it to be fair and just. The use of credit as revolving fund is expressed by this group as the third important factor.

As for customers' attitude towards the service, the study reveal that both groups of customers are satisfied with the service as they can use it as revolving fund when necessary, fair interest rate, and credit officers have good human relations. With regard to the problems of the credit system as a whole, most customers express that excessive paper work is required, the problem of not enough credit personnel, and it takes too long before credit is granted.