

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บรวบรวมข้อมูล จากลูกค้าสินเชื่อกรุงเทพธนวิญในปี 2551 จำนวน 342 คน ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการใช้ลำดับความสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารกรุงเทพ สาขาไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ ให้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ในปี 2551 เป็นเงิน 24.7 ล้านบาท ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาไชยปราการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 49 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-25,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ ในภาพรวม พบว่า อันดับ 1 ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน อันดับ 2 ได้แก่ การคิดดอกเบี้ยเงินกู้โดยจะคิดดอกเบี้ยเมื่อลูกค้ามีการเบิกถอนเงิน อันดับ 3 ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ และความรวดเร็วในการ

พิจารณาสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานธนาคารมีมนุษย์สัมพันธ์และเต็มใจให้บริการ และด้านการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ ตามลำดับ

ลูกค้ำที่เป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครู ตำแหน่งงานระดับ 7 ขึ้นไป ปีจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญมากที่สุด ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน รองลงมาคือ การได้รับผลประโยชน์จากการคีดดอกเบี้ยเงินกู้ โดยจะคีดดอกเบี้ยเมื่อลูกค้ำมีการเบิกถอนเงิน และการได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ 6 ปี ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ย 6 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย

ลูกค้ำที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งหมดเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ปีจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญมากที่สุด ได้แก่ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำเป็นพิเศษเมื่อเทียบกับลูกค้ำทั่วไป รองลงมาคือ การได้รับประโยชน์ในการจ่ายเงินชำระคืนเงินกู้ และการได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ 10 ปี ได้รับวงเงินกู้ 10 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย

ลูกค้ำที่เป็นลูกจ้างประจำ ทำงานอยู่ในโรงเรียน โรงพยาบาล เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ปีจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญมากที่สุด ได้แก่ การได้รับวงเงินกู้สูงถึง 10 เท่าของเงินเดือน รองลงมาคือ การได้รับประโยชน์จากอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ และการได้รับผลประโยชน์จากการคีดดอกเบี้ยเงินกู้ ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ พบว่า มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อนำไปใช้ในการอุปโภคบริโภค ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ 6 ปี ได้รับวงเงินกู้ 5 เท่าของเงินเดือน การชำระคืนเงินกู้ส่วนใหญ่ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ย

The main objective of this study is to assess the Thanawat Loan lending program of Chaiprakarn Branch of Krung Thai Bank, Chiang Mai Province. The study aims to study what are the factors affecting customers' choice of using the loan service, as well as their behavior and satisfaction in using this service. Questionnaires were used to obtain data for the study from a total of 342 customers in 2008. They were comprised of government officials, state enterprise officials and government regular full time employees. Descriptive statistics and rating scale were used in the analysis of data.

The results of the study show that a total of 24.7 million Baht of credit were loaned out in 2008. The majority of customers were females, in the age group of 31-49 years, married, bachelor degree holders, and with average income in the range of 10,000-25,000 Baht per month. The most important factor affecting their choice of service is the maximum amount of loan available which could be as high as 10 times of their monthly income. The second important factor was found to be the payment of interest as it would be charged only when the loan available is withdrawn. The third important factor was the service's low interest rates. On the study of customers' satisfaction, they were most satisfied with the interest rates charged and the

quick time in getting loan. Next most satisfied were good human relations of bank's staff and their willingness to serve, and the specification of borrowing conditions and characteristics of borrowers, respectively.

For the government officers group, the majority was teachers, with level C7 or above of the government payment echelon. The most important factor in choosing Thanawat Loan service was the loan size as they could borrow as high as 10 times of their monthly income. The next important factors were the charging of interest that it would be charged only when the loan available is withdrawn, and low interest rates, respectively. On the study of customers' behavior, it was found that their main objective of borrowing was for consumption, with average lending/borrowing time of 6 years, the average amount of credit granted was 6 times of their monthly income. Loan payments were for interest charges only.

For the state enterprise officers group, all of them were Krung Thai bank staff. The most important factor in selecting Thanawat Loan was the special low rate of interests charged in comparison to other customers. While next important factors were loan payments, and the maximum loan size up to 10 times of their monthly income, respectively. On the study of this group of customers' behavior, it was found that they borrowed mainly for consumption, average lending/borrowing time was 10 years, loan size was 10 times of their monthly salary. Loan payments were for interest charges only.

For the government regular full time employees group, most were employees of local schools, local hospital, and local district government administration organizations. The most important factors affecting their choice in using Thanawat Loan was their ability to borrow the amount as high as 10 times their monthly salary. The next important factors for this group of borrowers were low rate of interest, and how interest payments was calculated and charged, respectively. On the study of customers' behavior in using Thanawat Loan, it was found that it was used mainly for consumption, with average lending/borrowing time of 6 years, while the average loan size was the amount equivalent to 5 times of their monthly salary. Loan payments were for interest charged only.