

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายย่อย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ จำนวน 134 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า

ลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ลักษณะการบริหารธุรกิจ คือแบบ ห้างหุ้นส่วน จำกัด ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 3-7 ปี รายได้รวมต่อปี 10.0-25.0 ล้านบาท ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารลูกค้ารายย่อยส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคาร ส่วนประเภทสินเชื่อที่ใช้อยู่ คือ เงินเบิกเกินบัญชี (โอ.ดี.) วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย คือ 3.0-5.0 ล้านบาท นอกจากนี้ส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่น ๆ โดยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพมากกว่าธนาคารอื่น และปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยเพียงแห่งเดียว

สำหรับการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า โดยภาพรวมลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยอื่น ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับน้อย โดยปัจจัยด้านบุคลากร ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับการมีความรู้ในผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อต่าง ๆ ของธนาคารเป็นอย่างดีเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านสถานที่ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านราคา ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยเหมาะสมเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับการมีพนักงานออกไปแนะนำบริการ เป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านสังคม ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับความมั่นคงในฐานะทางการเงินของธนาคาร และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อเพื่อธุรกิจทั่วไป (ให้วงเงิน 80% ของราคาประเมินหลักประกัน) เป็นอันดับแรก

สำหรับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าคับแคบไม่เพียงพอ รองลงมา ไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลที่สำคัญจากธนาคาร และ ราคาหลักประกันที่บริษัทประเมินภายนอก ซึ่งธนาคารเลือกใช้บริการ ประเมินราคาหลักประกันต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริง สำหรับข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ลูกค้าให้ความเห็นว่า ธนาคารควรขยายจุดบริการเพิ่มเติม หรือหาสถานที่จอดรถพร้อมระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และปรับปรุงระบบหรือขั้นตอนการให้กู้ให้มีความสะดวก รวดเร็วต่อลูกค้า และควรขยายประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าให้มากขึ้น

The purposes of this study were to investigate: 1) factors on the selection of commercial loan using among the small business clients of the Thai Farmers bank in Muang district, Chiang Mai province and 2) problems encountered and suggestions on the commercial loan using among the small business clients of the Thai Farmers bank. Respondents in this study consisted of 134 small business clients in Muang district, Chiang Mai province. A set of questionnaires was used as a tool for data collection. Obtained data were analyzed by using descriptive statistics for finding frequency, percentage, and mean.

Results of the study revealed that most of the respondents were male, aged 30-40 years old, and bachelor's degree graduates. They did the business on construction contract partnership. They had done this business for 3-7 years on average with an annual income of 10.0-25.0 million baht. Most of the respondents had never used other services of the Thai Farmers bank except the commercial loan (O.D.). Their current loan with the bank was 3.0-5.0 million baht. Most of the respondents also used to use the service on commercial loan with other banks, especially Bangkok Bank. However, most of them only used the service of the Thai Farmers bank later.

For the factor on market mix, it was found that the small business clients had a high level of holding the importance of various factors on the selection of commercial loan service of the Thai Farmers bank, Muang district, Chiang Mai province. These were the factors on the bank staff, location, process, and price. They had a low level of holding the importance of factors on market promotion, social aspect, and product. For the bank staff, the respondents held the importance on knowledge of various kinds of loan as a priority. For the bank location, they held the importance on the convenience in transportation as a priority. For the process, they held the importance on the rapidness of loan approval as a priority. For price, they held the importance on reasonable integrate rate as a priority. For market promotion, they held the importance on door-to-door service on the suggestions on loan service of the bank as a priority. For social aspect, they held the importance on the financial stability of the bank. For product, they held the importance on a sum of commercial loan to be allocated (80 percent of the estimated price of the assurance) as a priority.

For problems encountered there were: 1) the bank had a small parking lot ; 2) the respondents did not receive important information from the bank ; and 3) the bank offered low estimated assurance price, respectively. It can be advisable that the bank should add more service counters and provide a big parking lot with security system as well as the improvement of loan procedures for fast service. Lastly, the bank should expand public relations service to cover more clients.