

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งหมด 200 ราย แบ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพฯ จำนวน 100 ราย และลูกค้าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 100 ราย โดยใช้สถิติพรรณนาและการแจกแจงข้อมูลโดยใช้ Chi-Square เป็นเครื่องมือช่วยในการศึกษา

เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ ถือว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิต และทราบว่าปริมาณปัจจัยการผลิตใดเป็นจุดที่ทำกำไรสูงสุด แต่ไม่สามารถเลือกผลิตได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางการเงิน ทำให้มีเงินทุนไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ผลิตจึงพิจารณาการกู้เงินเพื่อนำมาใช้ผลิตสินค้า โดยเปรียบเทียบต้นทุนในการกู้ยืมกับกำไรที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม ถ้าหากต้นทุนในการกู้ยืมต่ำกว่ากำไรที่เพิ่มขึ้น ผู้ผลิตก็จะกู้ยืมเงิน โดยต้นทุนการกู้ยืมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนที่ต้องจ่ายไปจริง เช่น ค่าธรรมเนียมจัดการวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ค่าประเมินหลักประกัน เป็นต้น และต้นทุนที่ไม่ชัดเจนหรือต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ระยะเวลาการชำระคืน

เงินกู้ ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ วงเงินกู้ และวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าในจำนวนลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพหลักและอาชีพรองประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้จากอาชีพหลักอยู่ในช่วง 20,001-50,000 บาทและรายได้จากอาชีพรองอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้กู้ที่เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาวมากที่สุด โดยรับวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1-500,000 บาท ระยะเวลาการกู้ตั้งแต่ 1-10 ปี หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่

ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพฯเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าการแจกแจงของข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียนในกิจการและต้องการนำไปซื้อขายพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ด้านวงเงินกู้ยืมโดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น ด้านหลักประกันเงินกู้โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ปลูกสร้าง ด้านอัตราดอกเบี้ยโดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้โดยใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว และได้รับแจ้งถึงกระบวนการอนุมัติอย่างชัดเจน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบตามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกรุงเทพฯเปรียบเทียบกับลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าของธนาคารกรุงเทพฯมีความพึงพอใจในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาในระดับมากที่สุด โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ด้านเอกสารมีเอกสารในการขอกู้ในระดับมากที่สุด ด้านพนักงานโดยพนักงานต้อนรับพุดจาสุภาพอ่อนน้อมในระดับมากที่สุด ด้านการสำรวจโดยพนักงานมีอัธยาศัยดี ด้านระยะเวลาในการอนุมัติโดยระยะเวลาในการจัดทำคำขอรวดเร็วในระดับมากที่สุด ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติโดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ในระดับมากที่สุด ด้านการชำระหนี้คืนโดยมีระยะเวลายาวในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่อยู่ในแหล่งชุมชนการเดินทางสะดวกและปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

This study has the object to understand the factors affecting the choice of credit services of small business firms from Bangkok Bank, Mueang District, Chiang Mai Province . Data were collected from 200 Credit users ,100 being Bangkok Bank's clients and the other 100 being customers of another commercial bank. Descriptive statistics and chi-square test were employed as analytical tools.

The bank clients wishing to get loan are generally producers who cannot expand their outputs to the optimal level due to shortage of capital investment. They will consider borrowing from banks on the basis of cost and return from production at optimal level. This means they will get loan if the cost of borrowing is less than the incremental income. The cost of borrowing can be broken down into explicit cost including the loan management fee, interest, and security assessment fee and the implicit cost including the repayment period, the time spent on loan approval procedure the loan security or collateral, loan size, and the objection of borrowing.

The study found that most client of Bangkok Bank could be characterized as female, age 31-40, married, bachelor or higher degree graduates, running private business as primary and secondary occupations, earning 20,001-50,000 baht /month from the primary occupation and less than 10,000 baht from secondary occupation, borrowing under the stratus of legal entity registered as partnership, limited, getting long term loan in most cases, receiving the loan size of 1-50,000 baht for 1-10 years, using securities as collateral and living in Chiang Mai.

The comparative study between the cases of Bangkok Bank and the other bank revealed that the factors influencing the decision of Bangkok Bank's clients were different statistically significant from these of the other bank's clients. The contributive factors for Bangkok Bank were the objectives of borrowing for cash flow management and for buying vehicles for transportation in the business, the qualification of borrower to get a high credit ceiling up to 80% of the assessed value of securities, the larger loan size compared to other banks, the requirement for the borrower to buy life insurance to protect the loan as well as fire insurance, the reasonable interest rate, the simple procedure to get loan approval, the speedy loan approval, and the clear notification of loan approval process.

On customer's satisfaction, the study found most of the Bangkok Bank's client were most satisfied with the consultation service because the banking staff could provide clear information on the borrowing procedure, with the document for loan application, with the banking staff for their nice manner, with the business inspection procedure because the banking staff were friendly and gave clear advice. The clients expressed their high satisfaction with the factors of loan approval process which took a short time, loan size which met the need of borrower, and the loan maturity period which allowed long-term repayment installment. They also felt most satisfied with the fact of location since the bank offices are in the community area, convenient and safe for traveling to visit the bank.