

ชื่อเรื่อง	การเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม ธนวิทย์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่สะเรียง
ชื่อผู้เขียน	นางปิยพันธ์ กลิ่นสิงห์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์จำเริญ บุญมาก

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่สะเรียง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม ที่ใช้บริการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่สะเรียง จำนวน 310 ราย ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

วัตถุประสงค์สำคัญของผู้ใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีเกณฑ์การรับรู้ถึงปัญหาว่าต้องการมีวงเงินหมุนเวียนเพื่อเอาไว้อาศัยในยามฉุกเฉินและใช้ในวัตถุประสงค์ส่วนตัว ก่อนตัดสินใจที่เลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม พบว่า จำนวนวงเงินที่ได้รับได้ตามที่ต้องการ และหลังจากได้รับเงินกู้ครบถ้วนแล้ว สามารถส่งชำระได้ตามเงื่อนไข มีการแนะนำให้คนที่รู้จักมาใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม ในกรณีที่ต้องการวงเงินสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืมอีกครั้งจะตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่สะเรียง

ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกู้ยืมของลูกค้าสินเชื่อกู้ยืม บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาแม่สะเรียง ซึ่งให้ความสำคัญในภาพรวมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญในภาพรวมในแต่ละด้าน ระดับปานกลาง คือ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา รองลงมา ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในภาพรวมในแต่ละด้าน ระดับน้อย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร

Title	Selection of Krung Thai Thanawat Credit Service of the Clients of Kung Thai Bank PLC, Maesariang Branch
Author	Mrs Piyaphan Kliensing
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Chamnian Bunmak

ABSTRACT

The objectives of this study were to explore the process of the selection of Krung Thai Thanawat Credit service of the clients of Krung Thai Bank PLC, Maesariang branch and problem encounters. A set of questionnaires was used for data collection administered with 310 clients of Krung Thai Bank, Maesariang branch. Obtained data were analyzed by using the statistical package.

Results of the study revealed that most of the respondents wanted working capital for emergency incidents. It was found that they received the working capital as needed. After receiving the working capital, they were able to repay it in accordance with the condition. Besides, they suggested others to used the credit service of Krung Thai Bank. In the case that they would used the service of Krung Thai Bank, Maesariang branch. For problems encountered, Krung Thai Bank, Maesariang branch placed the importance of the service at a low level. However, product and price were found at a moderate level, followed by service process. The following were found at a low level: physical appearance, distribution channel, market promotion, and personnel, respectively.