

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs
ชื่อผู้เขียน	ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย
ชื่อปริญญา	นายวิฑูรย์ ชะฎา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ อาจารย์ ดร.อายุส หยูเฮ็น

บทคัดย่อ

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย และหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกัน และวางแผน ธุรกิจของลูกค้าในอนาคต เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีทดสอบ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทบุคคล มีระยะเวลาการดำเนินการ 10 – 20 ปี เป็นธุรกิจสาธารณูปโภคและบริโภค มีพนักงานในปัจจุบันต่ำกว่า 50 คน และสินเชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

ปัจจัยภายในของกิจการของลูกค้าที่ขอสินเชื่อส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจจำนวนมากกว่า 900,000 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อในปัจจุบันจำนวน 5 – 10 ล้านบาท ไม่เคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อ ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาจำนวน 51 ล้านบาทขึ้นไป กิจการมีผลกำไรในรอบปีที่ผ่านมา คาดว่าแนวโน้มสภาพธุรกิจภายใน 3 ปีข้างหน้าจะเติบโต และมีแนวโน้มว่าต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการขอสินเชื่อของกลุ่มลูกค้า SMEs ธนาคารกสิกรไทย ภาพรวม มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง และรายปัจจัยมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก คือ จากผู้กู้ และมีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง คือ จากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และผลการดำเนินงาน พบว่า

มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากผู้กู้ และปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามรายได้กิจการ ประวัติการค้างชำระหนี้ และแนวโน้มสภาพธุรกิจ พบว่า มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของแต่ละปัจจัยจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อ พบว่า มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) ทุกปัจจัย

ค่าเฉลี่ยระดับผลกระทบของปัจจัยจากผู้กู้จำแนกตามแนวโน้มความต้องการสินเชื่อ พบว่า มีปัจจัยที่มีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (≤ 0.05) คือ ปัจจัยจากธนาคาร และจากสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะในการวิจัย พบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ SMEs ให้กับผู้ขอสินเชื่อหรือผู้ที่สนใจ ซึ่งธนาคารต้องรับหน้าที่ประสานความต้องการ อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดกับผู้ประกอบการ และเข้าถึงปัญหาได้มากยิ่งขึ้น ธนาคารจะต้องกำหนดคอกเบี้ยของธุรกิจ SMEs ให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ในแต่ละช่วง ที่จะเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้า และธนาคารได้เป็นอย่างดี รวมถึงการพิจารณาอนุมัติวงเงินกู้ให้มีความโปร่งใส ธนาคารควรศึกษาและคำนึงถึงเพื่อคัดเลือกกิจการ หรือแนะนำผู้กู้เงินว่าควรดำเนินกิจการให้สอดคล้องกับแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ทำให้กิจการไม่เสียหายและไม่เกิดผลเสียอื่น ๆ ติดตามมา ซึ่งรวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น การก่อความไม่สงบภายในประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น และควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ตลอดจนมีระบบประเมินผลลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพและแก้ปัญหาให้ผู้กู้ได้อย่างทันท่วงที

Title	Factors Affecting Toward Loan Applying of SMEs. Customer Business Center 1, ThaPae Chiang Mai, Kasikorn Bank
Author	Mr. Vitoon Chada
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr.Ayooth Yooyen

ABSTRACT

The objective of this quantitative and survey study was to explore factors affecting the request for credit of SMEs client group of Thapae entrepreneurs 1, Kasikorn Bank. It also sought, for a guideline for the prevention and planning on future business of the clients. A set of questionnaires was used for data collection. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and a one-way ANOVA were used for the statistical treatment.

Findings showed that most of the respondents had 10-20 years of service with less than 50 employees. The credit was in the form of overdraft loan. For internal factors, most of the respondents had an income of more than 900,000 baht per month. Their current credit limit was 5-10 million baht. They did not have an outstanding debt record of more than 51 million baht in their business last year. As a whole, factors affecting the request for credit of the SMEs client group was found at a moderate level (the bank and environment). However, the factor on loan borrower was found at a high level.

For hypothesis testing, it was found to have an average mean score of the level of impacts on each factor based on business type, years of business running, number of current employees, and operational outcome. There was a significant difference on loan borrower and environmental factors ($P \leq 0.05$). With regards to outstanding debts background and business tendency, the environmental factor was found to have a significant difference ($P \leq 0.05$). Based on business form and credit limit, all factors were found to have a significant difference ($P \leq 0.05$). Based on the tendency of need for credit, the bank and environmental factor were found to have a significant difference ($P \leq 0.05$).

Based on results of the study, the following were suggested: 1) holding training on the SMEs business operation for credit customers or interested persons; 2) the bank should provide convenience and give suggestions to entrepreneurs more than ever; 3) the bank should clearly determine appropriate interest rate of SMEs business based on economic situations; 4) the consideration on credit approval must be fair and transparent; 5)the bank should realize on other external factors such as business competition and unpeaceful events when taking consideration on credit approval; 6) the bank analysts should attend training; and 7) the bank should have close client assessment system beneficial for credit approval and problem solving.