

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" : กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : นางจตุพร อุดตโม

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีมา สิริชัย)
 10, 10, 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาวิธีการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
- 2) ศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจและสถานะของข้าราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่กู้เงินโครงการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- 3) ศึกษาถึงความสามารถชำระหนี้ของข้าราชการ
- 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคของการให้บริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" เพื่อมาแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาให้ดีขึ้น

การวิจัยได้เลือกทำการศึกษาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีสาขาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาทนงสุเทพ และสาขาทนงช้างคลาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1) จากลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" จำนวน 200 คน
- 2) พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 15 คน

โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ชุดคือ

- 1) แบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามผู้รับบริการที่ใช้วงเงินสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ"
- 2) แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ

แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อถอดรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศชายร้อยละ 52 และเพศหญิงร้อยละ 48 อายุเฉลี่ย 37 ปี เป็นผู้ที่สมรสแล้วและอยู่ร่วมกัน ร้อยละ 60.5 จำนวนบุตรเฉลี่ย 1 คน เป็นข้าราชการพลเรือน มีเงินเดือนเฉลี่ย 11,442 บาท มีรายได้จากแหล่งอื่นเฉลี่ย 4,496 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเฉลี่ย 9,421 บาท การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ เป็นทุนสำรองเมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว ร้อยละ 72.5 ความพร้อมในการคืนเงินกู้จะคืนเงินกู้เมื่อปลดเกษียณ ร้อยละ 39.5 ระยะเวลาที่จะคืนเงินกู้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 56 กรณีที่ผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญา ผู้รับบริการเลือกการเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่ ร้อยละ 51 มีความพอใจต่อการรับบริการระดับปานกลาง

สำหรับการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 38 ปี ร้อยละ 93.3 อายุเฉลี่ยต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 33.3 เป็นผู้ที่สมรสแล้วและอยู่ร่วมกันกับคู่สมรส ร้อยละ 80 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 93.3 มีความเข้าใจการให้บริการเป็นอย่างดีร้อยละ 53.3 มีความต้องการฝึกอบรมร้อยละ 73.3 ลูกค้าน่าจะคืนเงินกู้ได้ในระยะเวลา 24 เดือน ร้อยละ 53.3 แหล่งเงินที่จะคืนเงินกู้จากบำเหน็จหรือบำนาญ ร้อยละ 86.7 กรณีผู้ค้าประกันยกเลิกสัญญา ลูกค้าน่าจะเปลี่ยนผู้ค้าประกันใหม่ ร้อยละ 80

สาเหตุที่ผู้รับบริการสินเชื่อ "กรุงไทยธนวิญ" ขาดต่ออายุสัญญา เนื่องจากภาระงาน, การปลดเกษียณ, การยกเลิกการรับประกันของผู้ค้าประกัน ซึ่งแนวทางแก้ไขธนาคารควรที่จะมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้การติดตามหนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ ผู้รับบริการจะใช้เพื่อเป็นทุนสำรอง

เมื่อคราวจำเป็นในครอบครัว การคืนเงินกู้มีคำคาดหวังว่าจะคืนเมื่อปลดเกษียณ แต่ถ้าหากต้องชำระคืนทันที สามารถชำระคืนใน 24 เดือน

ในด้านแหล่งเงินทุนที่จะนำมาใช้คืน ใช้จากเงินออมของผู้รับบริการหรือคู่สมรส รองลงมาคือจากบำนาญหรือบำนาญ ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านบริการ จะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานจากสถิติ พบว่ารายได้ทั้งหมดต่อเดือนจะขึ้นกับค่าใช้จ่ายต่อเดือนของผู้รับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และความคาดหวังที่จะคืนเงินกู้ขึ้นกับระยะเวลาในการคืนเงินกู้ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

ในด้านผู้ให้บริการคือฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร ให้ความเห็นว่า มีความเข้าใจในการให้บริการเป็นอย่างดี แต่ยังมีความต้องการที่จะฝึกอบรมให้แก่บุคลากรใหม่เพิ่มเติม สำหรับปัญหาด้านการค้างชำระเงินกู้ หรือการต่อสัญญาเงินกู้ การเร่งรัดจะเกิดขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนที่ทำงานของผู้รับบริการ ทำให้การติดตามเร่งรัดล่าช้า ประกอบกับเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ควรจะเพิ่มพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น

ABSTRACT

Title : Krungthai Circle Loans Service : A Case Study
of Amphur Muang Chiangmai Province
By : Jaturaporn Uttamo
Degree : Master of Business Administration
(Business Administration)
Major Field : General Management

Chairman, Special Problem Advisory Board: Pattana Sitdhichai

(Assist. Prof. Pattana Sitdhichai)

10 / July / 1996

The purposes of this research on "Krungthai Circle Loans Service :
A Case Study of Amphur Muang Chiangmai Province are as follows:

- 1) To study the progress of Krungthai Circle Loans service.
- 2) To study the economic and social status of civil bureaucracy
within Amphur Muang Chiangmai who were the clients.
- 3) To study ability of loan repayment by those groups of clients.
- 4) To study in depth the problems and to find solutions in order
to improve the bank's services.

The research was based on the study group which was selected from the branches located in Amphur Muang Chiangmai, namely the Thaphae Branch, the Chiangmai Branch, the Sanpakhoi Branch, the Suthep Road Branch and the Changklan Road Branch.

The Clients were divided into 2 groups:

- 1) The general clients: 200 persons
- 2) Krungthai Bank Public Company Ltd. officers of 15 persons

The sample selection of the data were of 2 types

- Questionnaires administered to the clients.
- Interviewing of the bank's officers.

The sample selection from these two sources were coded and the data was analyzed using the SPSS Program.

The study showed that 52 percent of the clients were male and 48 percent were female. Their average age was 37 years old and 60.5 percent were married with an average of 1 child per family. Most of them were civil bureaucracy who had an average of Bt. 11,442 with other income sources of an average of Bt. 4,496. Their expenses averaged Bt. 9,421 per month. The purposes of 72.5 percent of the loans were to be used as reserved funds. 39.5 percent of the clients stated that loan payment would be complete after their retirement. 56 percent would be able to repay within 24 months. In the case of the

guarantors' withdrawal from their commitment, the client would choose to replace them with a new ones. 51 percent of the clients were moderately satisfied with the services.

The interview of the bank officers revealed that 93.3 percent of the clients were male with an average age of 38 years old and 33.3 percent were under 30 years old. 80 percent were married and lived with their spouse. 93.3 percent had a Bachelor's Degree. 53.3 percent of them were 41-50 years old and 33.3 percent were under 30 years old. 80 well-informed about the services while 73.3 percent needed training. 53.3 percent of the officers felt that clients should be able to repay within 24 months. 86.7 percent were expected to be able to repay from pensions. In the case of the guarantors' withdrawing from the commitment, 80 percent of the bank officers advised the clients to replace their guarantors.

The causes that made the clients fail to renew their contracts were: transferring, retirement, guarantors' withdrawing. The solution was that branches have to strengthen collaboration with their clients' offices/high ranking officers. The purpose of loan borrowing was for the family's reserve funds and they hoped to repay them after retirement, but they could repay within 24 months if necessary.

The clients' fund resources were savings from the borrowers' own savings or their spouses or pensions. The clients satisfaction with the bank's services were rated as average. In addition, the result from "Hypothesis Statistic Test" revealed that the clients' monthly

income did not depended on their monthly expenses and the expected of repay depended on the retirement at a statistical significance of the 0.05 level.

On the other hand , viewed from his bank's attitude suggested that the bank's credit officers had a good understanding about their services, but they still expressed a need for training new officers. Problems from contracts renewal, repayment, or debt collection occurred when the borrowers were transferred which caused a postponement of payment. Meanwhile, there were also problems about an inadequate number of credit officers. The suggestion for solving this is that the bank should recruit more credit officers.
