

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาววิมลลักษณ์ สีลาสถาพร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.เทียน เถรามาญ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: กันยายน 2550
จำนวนหน้า	: 99 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 152 ราย โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามระยะเวลาการให้บริการสินเชื่อกับธนาคารออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับธนาคารระยะเวลา น้อยกว่า 6 ปี จำนวน 10 ราย และระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป จำนวน 142 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติไคว์สแควร์ และสถิติแบบอนุमान โดยใช้สถิติ t-test

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของธนาคารฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของธนาคารฯ ทั้ง 2 กลุ่ม มีพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของธนาคารในลักษณะเดียวกันคือ ส่วนใหญ่ยื่นเรื่องขอสินเชื่อจากสำนักงานงานธุรกิจสาขาสันป่าข่อย มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการ หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันสินเชื่อคือ หลักทรัพย์ บุคคลที่มีอิทธิพลในการขอสินเชื่อ คือ เจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร ขอ

จำนวนวงเงินสินเชื่อกับธนาคารจำนวน 10-20 ล้านบาท และได้รับอนุมัติจำนวนวงเงินกู้จากธนาคารตามวงเงินกู้ มีระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนเป็นระยะเวลา 6-10 ปี

สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ไม่เหมือนกันคือ ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางที่เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยเวลานาน้อยกว่า 6 ปี ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อเป็นระยะเวลา 1-15 วัน ส่วนลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางที่เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป ธนาคารใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อเป็นระยะเวลา 16-30 วัน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางที่เป็นลูกค้าของธนาคาร ให้ความสำคัญด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก และให้ความสำคัญ ด้านกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานที่ยื่นเรื่องขอสินเชื่อกับธนาคารมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านกระบวนการให้บริการ โดยลูกค้าเลือกยื่นเสนอขอสินเชื่อในสถานที่ที่แตกต่างกัน เนื่องจากธนาคารมีพนักงานผู้บริการมีความแตกต่างกัน