



ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่

เจษฎา ดวงแก้ว

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555



250735

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่

เจษฎา ดวงแก้ว

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
พฤษภาคม 2555

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับ  
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่

เจษฎา ดวงแก้ว

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

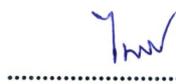
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

ผศ.วสันต์ ศิริพุด

.....กรรมการ

ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตร

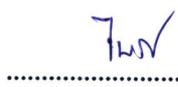
.....กรรมการ

ผศ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตร

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ผศ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ

8 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิสิต พันธมิตร ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน อย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพรัช กาญจนการุณ กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ให้เสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ตีสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์รับเชิญทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบคุณข้าราชการ เจ้าหน้าที่ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ รวมถึงผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่น 17 ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จได้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอขอบความดีงามให้แก่ นายวิรัตน์ และนางอำพร ดวงแก้ว บิดา มารดา รวมทั้งนางขวัญดาว ดวงแก้ว ภรรยาผู้ให้การดูแลและเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการศึกษามาจนทุกวันนี้ ในส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

เจษฎา ดวงแก้ว

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอ  
เมือง จังหวัดแพร่

ผู้เขียน

นายเจษฎา ดวงแก้ว

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร. นิสิต พันธมิตร

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร. ไพรัช กาญจนการุณ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

## บทคัดย่อ

250735

วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษานี้ คือการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำแพร่ โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 150 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงเป็นหลัก (มากกว่าร้อยละ 92) โดยเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 22.03) รองลงมาคือ มีหลายสาขาให้เลือก และมีการบริการตอนเย็น (ร้อยละ 16.95) และธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 14.41) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ คือ ธนาคารต้องมีชื่อเสียง และมั่นคงเป็นอันดับแรก (คะแนนเฉลี่ย 4.07) อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและกระบวนการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.02)

อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับสาม (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.97) อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (คะแนนเฉลี่ย 3.85) และอันดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านราคา (คะแนนเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ นอกจากนี้ลักษณะของกิจการ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงาน วงเงินกู้ เงินลงทุน และรายได้ของกิจการยังมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนปัญหาสำคัญในการใช้บริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก เงื่อนไขด้านเอกสาร ประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ และค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น

โดยสรุป การให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่ต้องมีชื่อเสียงและมีความมั่นคง ด้านสถานที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากร รวมถึงการให้บริการสินเชื่อที่สอดคล้องกับลักษณะของกิจการด้วย

**Independent Study Title** Factors Affecting Acquiring Credit of Small and Medium-sized Enterprise of One Commercial Bank in Mueang District, Phrae Province

**Author** Mr.Jetsada Duangkaew

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit Advisor

Asst.Prof.Dr.Pairat Kanjanakaroon Co-advisor

**ABSTRACT**

250735

Purpose of this study was to study the factors affecting the choice of credit for small and medium-sized enterprise of one Commercial bank in Mueang District, Phrae Province. Data were collected from primary source using questionnaire. The 150 respondents were entrepreneurs of small and medium-sized enterprise. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and relationship were analyzed between independent variation and dependent variation using Chi-Square with statistical significance at 0.05.

The entrepreneurs placed importance on the bank image, mainly about security and stability (more than 92 percent). Significant reasons that encouraged entrepreneurs to use credit were the convenience and speed (22.03 percent), the bank has many branches open until late evening (16.95 percent) and the bank was located not far from their house or offices.

The main factors that affected entrepreneurs' decision to choose credit service for small and medium-sized enterprises from many bank were the reputation and stability of the bank (which had means of 4.07). The second rank was about location and service process (which had equal means of 4.02). The third rank that affected the decision to choose credit services was the products and staff (which had a mean of 3.97). The forth rank was promotion, which had a mean of 3.85. And the fifth rank was the price (that had a mean of 3.76). In addition, types of business,

250735

numbers of staff, loan amount, investment fund and business income also affected the decision to choose credit service for small and medium-sized enterprises. Significant problems were time taken to approve the loan, the complicated process, the requirement of many documents for loan approval, high loan interest, unmatched loan types, and high handling fees.

In conclusion, in credit service, commercial banks should emphasize all affected factors, especially the bank image, and should pay more attention to the reputation and stability of the bank, location, service processes, product and staff also should set loan options according to the business type.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	
2.1 แนวคิดทางทฤษฎี	9
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix)	11
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ	12
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีปริมาณเงินกู้และการปล่อยสินเชื่อ	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	20
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	21
3.3 เครื่องมือและวิธีการในการเก็บข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	23
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	28
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	31
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อ การให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	40
4.5 ปัญหาในการให้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	44

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	45
5.2 ข้อเสนอแนะ	47
5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	47
5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	47

เอกสารอ้างอิง	48
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	51
---------------------	----

ประวัติผู้เขียน	57
-----------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	สรุปจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ	1
1.2	การกระจายสินเชื่อบริการของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือจำแนกตามจังหวัด	4
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	23
4.2	ข้อมูลทั่วไปของกิจการตัวอย่าง	26
4.3	ความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร	28
4.4	จำนวนธนาคารที่กิจการเคยใช้บริการ	29
4.5	ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	29
4.6	เหตุผลที่ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	30
4.7	วัตถุประสงค์ วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร และแหล่งเงินทุนหลักของผู้ประกอบการ	31
4.8	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	32
4.9	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	33
4.10	ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	34
4.11	ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	35
4.12	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	36
4.13	ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	37
4.14	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	38

4.15	ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	39
4.16	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	43
4.17	ปัญหาของการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	44

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 เงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ณ เดือนตุลาคม 2554	2
1.2 มูลค่าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ	3
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	32
4.2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	34
4.3 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	35
4.4 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	36
4.5 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	37
4.6 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	38
4.7 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	39
4.8 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	40