



250721

**พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

เกศินี ยะจอม

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555**



250721

พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เกศินี ยะจอม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เมษายน 2555

พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ
บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เกศินี ยะจอม

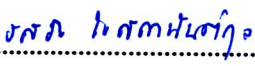
การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

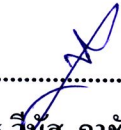
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

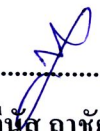
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ


.....ประธานกรรมการ
รศ.วัชร ฤกษ์นิกันนท์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อ.ดร.รสนิน โอสนานันต์กุล


.....กรรมการ
อ.ดร.รสนิน โอสนานันต์กุล


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
รศ.ดร.วินัส ฤชัย


.....กรรมการ
รศ.ดร.วินัส ฤชัย


.....กรรมการ
ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

27 เมษายน 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อ.ดร. รสริน โอสถานันต์กุล ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนทุกๆ ด้านอย่างยิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.วินัส ฤาชัย ประธานกรรมการ รศ.วัชร พฤทธิกันนัท กรรมการรวมทั้ง ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาด ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณาจารย์ผู้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้แก่ผู้เขียนทุกท่าน ซึ่งผู้เขียนได้นำมาใช้จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ด้วยจิตตอดมมา

ขอขอบพระคุณหัวหน้างาน ผู้จัดการสาขาที่ดูแล และพนักงานทีมงานวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย ทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท เศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 17 ทุกคนที่ช่วยเหลือและให้คำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

สุดท้ายนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องจะศึกษาต่อไป

เกศินี ยะจอม

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ
ขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวเกศินี ยะจอม

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล
รศ.ดร.วินัส ฤชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

250721

การศึกษาครั้งนี้มี 3 วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้บริการ
สินเชื่อบริการขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มี
ผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อบริการขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการบริการ
ขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อบริการขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการ
เก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อบริการขนาดย่อม จำนวน 240 ราย ทำการ
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวัดระดับความสำคัญโดยอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า
(Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 240 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบกิจการค้าปลีก ร้อยละ 48.3 มีการจดทะเบียนกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา ร้อยละ 79.6 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการของผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจะอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี ร้อยละ 47.9 รายได้ของธุรกิจของผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 500,000 - 1,000,000 บาท ร้อยละ 52.9

ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีประเภทวงเงินสินเชื่อเป็นประเภทวงเงินกู้ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียน ในกิจการ ลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมเป็นการใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่) อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ 8.6% ต่อปี ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 10,001 – 30,000 บาทต่อครั้งแรกในการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ประเภทหลักประกันในการขอสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมมีบ้านพร้อมที่ดินเป็นหลักประกัน ข้อมูลที่มีการเข้าขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจะได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในสามลำดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแต่ละปัจจัยในลำดับหนึ่งดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในรูปแบบการให้วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง 2) ความพึงพอใจด้านราคา ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในอัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 4) ความพึงพอใจด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่พนักงานมีประสบการณ์และความชำนาญทางด้านสินเชื่อ 5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน 6) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม 7) ความพึงพอใจด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ธนาคารมีชื่อเสียงฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร

Independent Study Title Behavior of Customers in Selecting Micro Loans of Kasikorn Bank, in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Kesinee Yachom

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Lect.Dr. Rossarin Osathanunkul	Advisor
Assoc.Prof.Dr.Venus Rauechai	Co-advisor

ABSTRACT

250721

This Study examined the behavior, decisive factors, and satisfaction of business operators concerning their use of small enterprise credit services, provided by Kasikornthai Bank in Chiang Mai Province.

For the present study, primary information and data were collected using the questionnaire method from all 240 population who has received approval for small - size enterprise loans from the Kasikornthai Bank offices in Chiang Mai Province. The analysis was conducted upon the results of descriptive statistics and Likert type rating scale was used for priority ranking.

Among the 240 people who took a of small - sized enterprise loan , the majority (48.3%) were those business operators in the area of trading (wholesaling/retailing) and had their business enterprise registered as natural person ownership (79.6%). The small - sized enterprise loan was their first time borrowing this specific loan type after they had been in their present business for 6 - 10 years (47.9%). The business operators in the study made a yearly business income in the range of 500,000 – 1,000,000 baht (52.9%)

On the behavior of small - sized enterprise loan recipients, the study found that in most cases the business operators received the loan approval for a specific sized loan, for the purpose of using

the borrowed money to run a business. They commonly paid 8.6% annual interest rate for the borrowed funds, generally spent about 10,000 – 30,000 baht for fees, and other expenses for their first time application collateral. They got the information concerning the access to small – sized enterprise loan services from the advice of bank workers.

The investigation into the influential factors particularly the marketing mix for the business operators to utilize small – sized enterprise loans, revealed the six most important factors included product, place, process, personnel, price, and physical.

On bank clients' satisfaction, this study found the business operators who got small – sized enterprise loans from Kasikornthai Bank indicated their highest satisfaction with the following attributes of each marketing mix factor : 1) approval of large loan limit for a product, 2) reasonable interest rates for the price, 3) simple requirement and procedures for the loan application their process, 4) bank workers having good experience and skill in credit affairs, 5) The proximity of the bank office to home or business office, 6) discount or exemption concerning bank fees for promotion, and 7) fame, and financial security and status of the banks for the physical factor.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1.1 ฟังก์ชันของอุปสงค์	8
2.1.2 แนวคิดส่วนผสมทางการตลาดบริการ	11
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
3.2 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	21
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24

บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประเภทกิจการของผู้ประกอบการ	30
4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้ใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	32
4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง	40
4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้สินเชื่อบุคคลขนาดเล็กกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	50

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	59
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	60

เอกสารอ้างอิง	61
---------------	----

ภาคผนวก	63
---------	----

ประวัติผู้เขียน	69
-----------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ระหว่าง ปี พ.ศ. 2551 – 2554	2
1.2 ธนาคารให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อ SMEs และเป้าหมาย ปี 2553 – 2554	3
1.3 จำนวนและการจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ปี 2551 - 2554	4
1.4 จำนวนลูกค้าสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่ปี พ.ศ.2550-2554	5
3.1 จำนวนสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ตัวอย่างที่สุ่มแบบสอบถามในแต่ละสาขาของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)ในเขตอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่	22
3.2 ระดับคะแนนของอันดับความพึงพอใจ	28
4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	31
4.2 จำนวนและร้อยละของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	32
4.3 จำนวนและร้อยละของประเภทวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	33
4.4 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	34
4.5 จำนวนและร้อยละของลักษณะการให้บริการสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	35
4.6 จำนวนและร้อยละของอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	36
4.7 จำนวนและร้อยละของค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	37
4.8 จำนวนและร้อยละของประเภทหลักประกัน จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	38

4.9	จำนวนและร้อยละของการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามหมวดวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ	39
4.10	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	40
4.11	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	41
4.12	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	42
4.13	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	43
4.14	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	44
4.15	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	45
4.16	แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	46
4.17	แสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	48
4.18	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	49
4.19	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านราคา ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	50
4.20	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	51
4.21	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	52
4.22	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	53
4.23	แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านสถานที่ ของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม	54

4.24 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ
ของผู้ให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 สัญลักษณ์ทางพีชคณิตของทฤษฎีอุปสงค์	8
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20