

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.เดช กาญจนางกูร

ประธานกรรมการ

ผศ.กัญญา กุณทีกาญจน์

กรรมการ

ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ

กรรมการ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษานี้ต้องการที่ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของ
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเลือกใช้บริการสินเชื่อรวมถึงปัญหาในการ
ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการออกแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ กับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

11 สาขา จำนวน 369 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุ
ระหว่าง 30 - 40 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการประเภท
การให้บริการในลักษณะธุรกิจเจ้าของคนเดียว โดยขนาดกิจการมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน
30 ล้านบาท จำนวนแรงงานไม่เกิน 30 คน จัดเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม แหล่งเงินทุน
ของกิจการมาจากเงินทุนของเจ้าของ ระยะเวลาในการประกอบการประมาณ 6-10 ปี มีรายได้เฉลี่ย
ต่อปีไม่เกิน 1 ล้านบาท ส่วนใหญ่ตั้งกิจการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้บริการสินเชื่อ

ประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี วงเงินสินเชื่อที่ใช้บริการไม่เกิน 5 ล้านบาท เป็นการให้บริการสินเชื่อเพื่อการลงทุนในกิจการใหม่ และส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานที่บุคลิกภาพน่าเชื่อถือซื่อสัตย์ไว้ใจได้ มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมและเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ การให้บริการหลังการให้บริการสินเชื่อรวดเร็ว และปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความมีชื่อเสียงด้านความมั่นคงของธนาคาร นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ตามลำดับ

สำหรับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 3 อันดับแรก คือ มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก การอนุมัติสินเชื่อล่าช้าและมีขั้นตอนมาก และภาพลักษณ์ของธนาคารมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป ตามลำดับ

Independent Study Title	Factors Affecting Small and Medium Enterprises (SMEs) Entrepreneurs' Decision on Using Credit Services of Krung Thai Bank Public Co.,Ltd. in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Mrs.Sahansa Satitsuksanoh	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura	Chairperson
	Asst.Prof.Kanya Kuntikan	Member
	Asst.Prof.Thongchai Shusuwan	Member

ABSTRACT

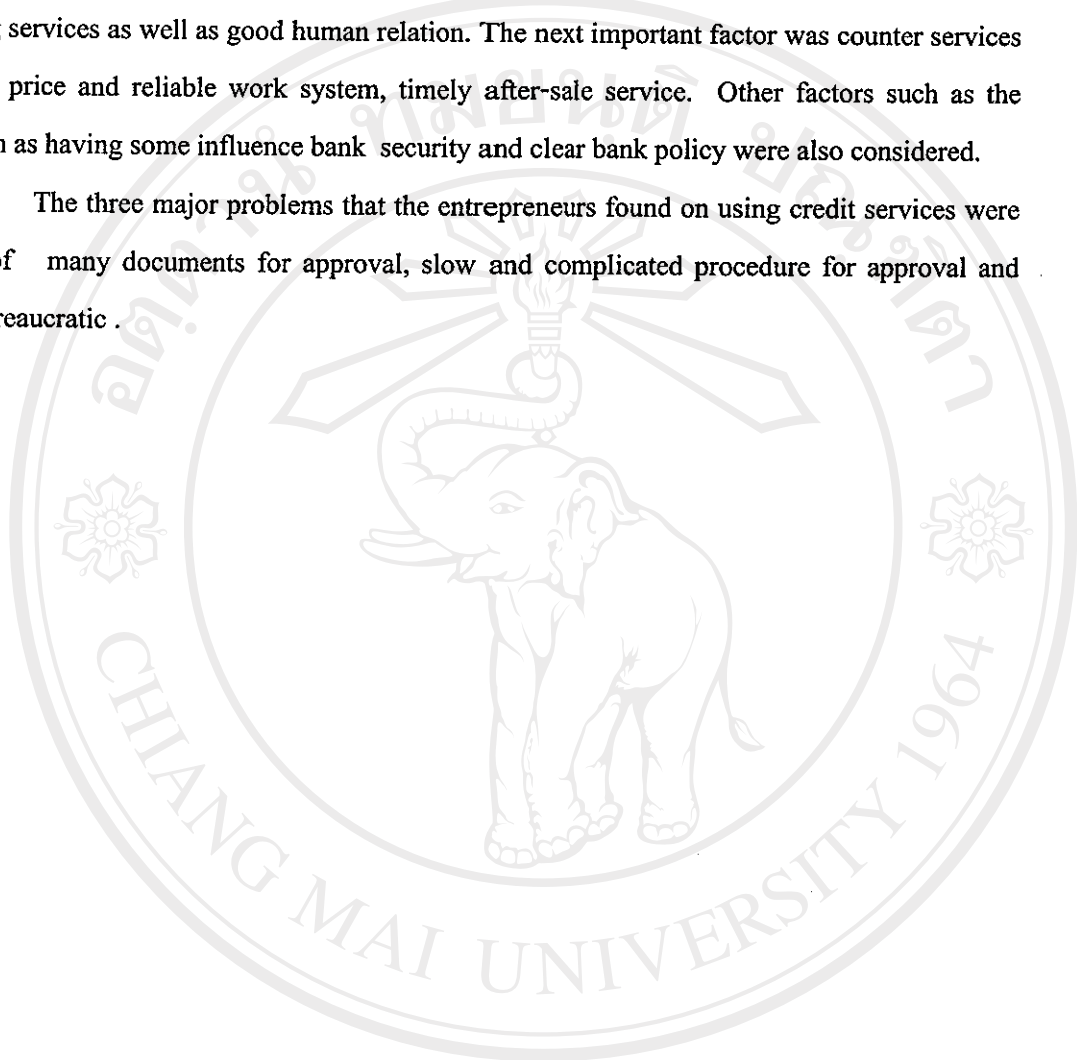
The main objective of this study was to investigate factors affecting the decision of small and medium enterprises' operators on using credit services of Krung Thai Bank Public Co.,Ltd. The associated problems in Mueang District, Chiang Mai Province.

The data in this study were obtained from questionnaire interview of 369 samples of small and medium enterprises' operators currently using credit services at 11 branches of Krung Thai Bank Public Co.,Ltd.

The results indicated that most respondents were male, between 30-40, married, and with bachelor degree. Most of them were owner operators with net fixed asset not over 30 million baht, employing no more than 30 laborers, classified as small enterprise entrepreneur, financing business from their own fund. Their business has been operating for 6 – 10 years with average annual income not over 1 million baht. Their credit limits were not over 5 million baht and mostly in terms of over draft loan for the purpose of new business investment.

On factors affecting the decision to use credit services from Krung Thai Bank Public Co.,Ltd., the result of the analysis showed that the primary factor was the Bank's employees such as their having good personality , being honest, having skills and efficiency in providing services as well as good human relation. The next important factor was counter services including price and reliable work system, timely after-sale service. Other factors such as the welknown as having some influence bank security and clear bank policy were also considered.

The three major problems that the entrepreneurs found on using credit services were demand of many documents for approval, slow and complicated procedure for approval and overly bureaucratic .



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved