

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ  
ขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวเกศินี ยะจอม

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อ.ดร.รสริน โอสถานันต์กุล  
รศ.ดร.วินัส ฤชัยอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 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) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 240 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบกิจการค้าปลีก ร้อยละ 48.3 มีการจดทะเบียนกิจการเป็นแบบบุคคลธรรมดา ร้อยละ 79.6 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจะอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี ร้อยละ 47.9 รายได้ของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 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 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ 5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน 6) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม 7) ความพึงพอใจด้านกายภาพ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ธนาคารมีชื่อเสียงฐานะ ความมั่นคงของธนาคาร

ฐานะ 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

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 an-lysis 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 a 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.