

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	พฤติกรรมของผู้ประกอบการในการใช้สินเชื่อขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่
ผู้เขียน	นางสาวศิริพันธุ์ กันธา
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อขนาดย่อม พฤติกรรม และความพึงพอใจ ของผู้ประกอบการในการใช้สินเชื่อขนาดย่อมจากธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ของทีมพัฒนาตลาดเครือข่ายการบริการและการขาย 31 จำนวน 190 คน และทีมพัฒนาธุรกิจลูกค้ำผู้ประกอบการขนาดย่อมถนนช้างคลานเชียงใหม่ 1 จำนวน 110 ราย รวมเป็น 300 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา การให้น้ำหนักความสำคัญแบบลิเคิร์ตสเกล และทำการทดสอบความแตกต่างของระดับความพอใจของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มข้างต้นใช้สถิติค่า t

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ำทีมพัฒนาตลาดเครือข่ายการบริการและการขาย 31 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการประเภทการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการโดยเฉลี่ย 8 ปี มีพนักงานโดยเฉลี่ย 8 คน ยอดขายเฉลี่ย 1,520,00 บาทต่อปี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อขนาดย่อมจากธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ เพื่อปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารฯ โดยเฉลี่ย 2 ครั้งต่อราย กลุ่มตัวอย่างได้รับวงเงินกู้ประเภททั่วไปเฉลี่ยรายละ 850,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 10 ต่อปี เงินผ่อนต่องวดเฉลี่ยรายละ 20,750 บาท นอกจากนั้นยังได้รับวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี รายละ 17,200 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 10.5 ต่อปี หลักประกันในการกู้ส่วนใหญ่ใช้ที่ดิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือด้านพนักงาน ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ปรึกษา และความรวดเร็วในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าทีมพัฒนาธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมถนนช้างคลาน เชียงใหม่ 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 31 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าของกิจการประเภทการให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ โดยเฉลี่ย 5 ปี มีพนักงานโดยเฉลี่ย 10 คน ยอดขายเฉลี่ย 3,500,00 บาทต่อปี ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อขนาดย่อมจากธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ เพื่อปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารฯ โดยเฉลี่ย 2 ครั้งต่อราย กลุ่มตัวอย่างได้รับวงเงินกู้ประเภททั่วไปเฉลี่ยรายละ 800,000 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 9.5 ต่อปี เงินผ่อนต่องวดเฉลี่ยรายละ 20,500 บาท นอกจากนั้นยังได้รับวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี รายละ 14,500 บาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ร้อยละ 10 ต่อปี หลักประกันในการกู้ส่วนใหญ่ใช้ที่ดิน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือด้านพนักงาน ซึ่งได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อทางการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่กู้เงินจากทีมพัฒนาธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดย่อมถนนช้างคลานเชียงใหม่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กู้เงินจากทีมพัฒนาตลาดเครือข่ายการบริการและการขาย 31

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Entrepreneurs' Behavior in Applying Kasikorn Bank's Micro Loan in Chiang Mai Province	
<b>Author</b>	Miss Siriphan Kanta	
<b>Degree</b>	Master of Arts (Political Economy)	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Associate Professor Porntip Tianteerawit	Advisor
	Associate Professor Seksin Srivatananukulkit	Co-advisor

### Abstract

This study aimed at investigating the entrepreneurs' purposes in seeking the Kasikorn Bank's Micro Loan in terms of their behavior and satisfaction. The sample population consisted of 190 customers who applied for the bank's microloan in Chiang Mai Province and were serviced by the bank's Network Business Development Team 31 and 110 customers who applied for the loan and were serviced by the bank's Micro Business Development Team – Thanon Chang Klan Chiang Mai 1. The total number of population for this study was 300 entrepreneurs. The data was collected and analyzed using the statistical descriptive method and Likert's Scale of weighing the significance while the t-score was applied for testing the satisfaction level of the two sample groups.

The findings were that the customers of both teams were mostly male and approximately 30 years old, holding a Bachelor's Degree. They owned a service business and had conducted their business for eight years with an average number of 8 employees. These were entrepreneurs had an average sales of approximately 1, 520,000 Baht annually and the majority of them applied for the Kasikorn Bank's Micro Loan in Chiang Mai Province with the purpose of using the loan as a circulation fund for their business in order to improve and expand their business. Most of the sample groups applied for the bank's loan twice at an average amount of 850,000 Baht each, with the loan interest of 10% per year. The borrowers had to repay the loan in installments of approximately 20,750 Baht each. Moreover, the customers were entitled to the privilege of an extra loan of 17,500 Baht per case at an interest rate of 10.5% per year. The

warranty for the loan was mainly land. The sample groups indicated that their highest level of satisfaction lay in the environmental aspects of the loan service of the bank, mainly the bank's reputation and image, including convenience of the service. The aspects that were rated at the second level of satisfaction were those concerning the bank's officials regarding their competence, ability to give advice and speedy service.

The sample group who were customers of the Micro Business Department – Team Thanon Chang Klang, Chiang Mai 1 was also mostly male having a Bachelor's Degree and conducting a service business. This group of customers had engaged in the business for about five years and had an average number of 10 employees. Their annual sales was averaged at 3,500,000 Baht. Most of them applied for the loan to be used as circulating capital for improving and expanding their business. They had applied for the loan about two times on average. They received a loan of 800,000 each at an interest rate of 9.5% per year and they had to repay it in installments of approximately 20,500 Baht each. They also had the privilege of extra loans of 14,500 Baht each at an interest rate of 10% per year. The kind of collateral used as a warranty was land. This sample group indicated their highest level of satisfaction for the environmental aspect of the loan such as the bank's reputation and image as well as the service facilities followed by the personnel aspects such as the competence of the bank's officials in providing advice and quick service.

Both of the sample groups showed a statistical significance in the difference in the market promotion of the loan. The customers of the Micro Business Development Team – Tanon Chang Klang Chiang Mai 1 were more satisfied with the aspects than those of the Micro Business Department Team 31.