

## บทที่ 5

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 11 สาขา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนทั้งสิ้น 520 คน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 70.96 ของจำนวนประชากรการวิจัยทั้งหมด ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## 5.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ (ขนาดกลางและขนาดย่อม)

### 5.1.1 เพศของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย กล่าวคือ เป็นเพศชาย จำนวน 199 ราย คิดเป็น ร้อยละ 53.90 และเพศหญิง จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.10 ดังแสดงผลในตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงเพศของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

เพศของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	199	53.90
หญิง	170	46.10
รวม	369	100.0

### 5.1.2 อายุของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการมีอายุเฉลี่ย 42 ปี กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีอายุ ระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ดังแสดงผลในตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงอายุของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

อายุของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	15	4.1
30 - 40 ปี	144	39.0
41 - 50 ปี	141	38.2
51 - 60 ปี	60	16.3
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (อายุเฉลี่ย 42 ปี)	9	2.4
รวม	369	100.0

### 5.1.3 สถานภาพการสมรสของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว กล่าวคือ มีการสมรสแล้ว จำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมา มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 ส่วนผู้ที่หย่า หรือแยกกันอยู่ มีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.9 และที่เป็นหม้าย มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 ดังแสดงผลในตาราง 5.3

ตาราง 5.3 แสดงสถานภาพการสมรสของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

สถานภาพการสมรส	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	66	17.9
สมรส	258	69.9
หย่า/แยกกันอยู่	33	8.9
ม้าย	12	3.3
รวม	369	100.0

### 5.1.4 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า เป็น จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า และจบสูงกว่าระดับปริญญาตรีเท่ากัน คือ มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 ดังแสดงผลในตาราง 5.4

ตาราง 5.4 แสดงระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	42	11.4
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	81	22.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	204	55.3
สูงกว่าปริญญาตรี	42	11.4
รวม	369	100.0

### 5.1.5 ประเภทกิจการของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการมีการจดทะเบียนกิจการประเภทการให้บริการและประเภทการผลิตใกล้เคียงกัน กล่าวคือ เป็นกิจการประเภทการให้บริการ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 และประเภทการผลิต จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 ส่วนกิจการประเภทค้าส่ง มีจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ กิจการประเภทค้าปลีก จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 นอกนั้นเป็นกิจการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ กิจกรรมประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจลิขสิทธิ์ เป็นต้น มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.2 ดังแสดงผลในตาราง 5.5

กิจการประเภทการผลิต ได้แก่ การผลิตเทียนหอม น้ำแข็ง การ์ด กระดาษสา เสื้อผ้าสำเร็จรูป สินค้าหัตถกรรม เครื่องเงินรูปพรรณ ลำโพงหนัง ข้าวเกรียบสมุนไพร อาหารแปรรูป อาหารกระป๋อง เส้นก๋วยเตี๋ยว ภาชนะดินเผา ไม้แกะสลัก อุปกรณ์เครื่องเล่นที่เป็นไม้ (wooden toys) เฟอร์นิเจอร์ไม้ ไม้อัดแปรรูป ฟาร์มเลี้ยงไก่ไข่ ฟาร์มเลี้ยงสุกร ฟาร์มเลี้ยงแม่พันธุ์สุกร และฟาร์มเลี้ยงสุกรขุน เป็นต้น

กิจการประเภทการให้บริการ ได้แก่ สถานบริการส่งเสริมความงาม บริการรถเช่า โรงแรม สถานีบริการน้ำมัน หอพักและอพาร์ทเมนต์ กิจการทำความสะดวก กิจการก่อสร้าง กิจการเครื่องคั้ม กิจการการจัดสรร กิจการขนส่ง กิจการรับคิดต่อทำสินค้าส่งออก เป็นต้น

กิจการประเภทการค้าส่ง ได้แก่ กิจการขายเครื่องมือแพทย์ กิจการขายน้ำยาเคมีกำจัด กิจการขายศัตรูพืช กิจการขายเครื่องแกะสลัก กิจการขายปุ๋ย กิจการขายยาฆ่าแมลง กิจการทำสินค้าส่งออกประเทศเพื่อนบ้าน (โซนเอเชีย) เป็นต้น

กิจการประเภทการค้าปลีก ได้แก่ กิจการขายเครื่องใช้ไฟฟ้า กิจการขายเครื่องอุปโภคบริโภค กิจการขายสีทาบ้าน กิจการขายของเล่น กิจการขายรถยนต์ กิจการขายรถจักรยานยนต์ กิจการขายวัสดุก่อสร้าง กิจการรับซื้อวัสดุเหลือใช้ (ของเก่า) กิจการจำหน่ายเครื่องเสียง ซีดี กิจการค้าขายพืชไร่-พืชผลด้านการเกษตร กิจการกระดาษ กิจการบรรจุภัณฑ์ กิจการร้านสรรพสินค้า (Supermarket) กิจการขายเครื่องใช้ในครัวเรือน กิจการขายคอมพิวเตอร์ กิจการขายเครื่องคั้มประเภทน้ำอัดลม สุรา กิจการขายเครื่องประดับที่ทำจากเงิน เป็นต้น

กิจการประเภทอื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจลิขสิทธิ์ เป็นต้น

ตาราง 5.5 แสดงประเภทกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภทของกิจการของผู้ประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กิจการการผลิต	102	27.6
กิจการการให้บริการ	105	28.5
กิจการค้าส่ง	60	16.3
กิจการค้าปลีก	57	15.4
อื่น ๆ	45	12.2
รวม	369	100.0

#### 5.1.6 ลักษณะรูปแบบกิจการของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะรูปแบบกิจการของผู้ประกอบการเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว มีจำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาเป็นรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.10 เป็นรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.60 และเป็นรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 ดังแสดงผลในตาราง 5.6

ตาราง 5.6 แสดงลักษณะของรูปแบบกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ลักษณะรูปแบบของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจเจ้าของคนเดียว	158	42.8
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	24	6.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	87	23.6
บริษัทจำกัด	100	27.1
รวม	369	100.0

### 5.1.7 มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1 ผู้ประกอบการที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิเกิน 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 และผู้ประกอบการที่มีมูลค่าสินทรัพย์มากกว่า 200 ล้านบาท มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ดังแสดงผลในตาราง 5.7

ตาราง 5.7 แสดงมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ล้านบาท	225	69.1
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	78	21.1
เกิน 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	30	8.1
มากกว่า 200 ล้านบาท	6	1.6
รวม	369	100.0

### 5.1.8 จำนวนแรงงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 30 คน เป็นจำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาเป็นผู้ที่มีจำนวนแรงงานไม่เกิน 60 คน เป็นจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 เป็นผู้ประกอบการที่มีแรงงาน ไม่เกิน 200 คน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 และเป็นผู้ประกอบการที่มีแรงงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 ดังแสดงผลในตาราง 5.8



ตาราง 5.8 แสดงจำนวนแรงงานของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวนแรงงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 คน	267	72.4
ไม่เกิน 60 คน	60	16.3
ไม่เกิน 200 คน	27	7.3
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	15	4.1
รวม	369	100.0

#### 5.1.9 แหล่งเงินทุนของกิจการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแหล่งเงินทุนของกิจการมาจากเงินทุนของตนเอง เป็นจำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือแหล่งเงินทุนของกิจการจากเงินทุนของผู้ถือหุ้น เป็นจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 มาจากสถาบันการเงินหรือธนาคาร เป็นจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 และได้มาจากเงินทุนของหุ้นส่วน จำนวน 51 ราย คิดเป็น ร้อยละ 13.8 ดังแสดงผลในตาราง 5.9

ตาราง 5.9 แสดงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

แหล่งเงินทุน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินทุนของตนเอง	249	67.5
เงินทุนของหุ้นส่วน	51	13.8
เงินทุนของผู้ถือหุ้น	66	17.9
สถาบันการเงินหรือธนาคาร	57	15.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 5.1.10 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ (อายุของกิจการ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการเป็นเวลา 6 – 10 ปี มีจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาประกอบการกิจการเป็นเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1 ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 72 ราย คิดเป็น ร้อยละ 19.5 ผู้ประกอบการดำเนินกิจการเป็นเวลา 16 – 20 ปี มีจำนวน 51 ราย และผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วผู้ประกอบการมีระยะเวลาดำเนินการ 10 ปี ดังแสดงผลในตาราง 5.10

ตาราง 5.10 แสดงระยะเวลาที่ประกอบกิจการ (อายุกิจการ) ของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	72	19.5
6 - 10 ปี	120	32.5
11 - 15 ปี	78	21.1
16 - 20 ปี	51	13.8
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ระยะเวลาเฉลี่ย 10 ปี)	48	13.0
รวม	369	100.0



### 5.1.11 รายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 1,000,000 บาท มีจำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อปีเกิน 10,000,000 บาทขึ้นไป จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 1,000,001 – 3,000,000 บาท จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 3,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 5,000,001 – 7,000,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีระหว่าง 7,000,001 – 10,000,000 บาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 เมื่อนำมาคิดถัวโดยเฉลี่ยแล้ว พบว่า ผู้ประกอบการมีรายได้โดยเฉลี่ยปีละ 5,284,553 บาท ดังแสดงผลในตาราง 5.11

ตาราง 5.11 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	99	26.8
1,000,001 - 3,000,000 บาท	75	20.3
3,000,001 - 5,000,000 บาท	48	13.0
5,000,001 - 7,000,000 บาท	30	8.1
7,500,001 - 10,000,000 บาท	21	5.7
มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป (รายได้โดยเฉลี่ย ต่อปี 5,284,553 บาท)	96	26.0
รวม	369	100.0

### 5.1.12 สถานที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาตั้งกิจการอยู่นอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น อำเภอสารภี อำเภอหางดง อำเภอสันกำแพง อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอสันป่าตอง อำเภอสันทราย เป็นต้น จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 และตั้งอยู่นอกเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 ดังแสดงผลในตาราง 5.12

ตาราง 5.12 แสดงสถานที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สถานที่ตั้งกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	228	61.8
นอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	132	35.8
นอกเขตจังหวัดเชียงใหม่	9	2.4
รวม	369	100.0

### 5.1.13 ประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ผู้ประกอบการใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภท เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 296 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ใช้สินเชื่อประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 หนังสือค้ำประกัน จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ใช้สินเชื่อประเภท หนังสือรับรองเครดิตและด้านธุรกิจต่างประเทศเท่ากัน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 และใช้สินเชื่อประเภทรับรองตัว จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.7 ดังแสดงผลในตาราง 5.13

ตาราง 5.13 แสดงประเภทสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการ

ประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ผู้ประกอบการใช้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เบิกเงินเกินบัญชี	296	80.2
เงินกู้	153	41.5
ตั๋วสัญญาใช้เงิน	129	35.0
หนังสือค้ำประกัน	96	26.0
รับรองตัว	21	5.7
หนังสือรับรองเครดิต	30	8.1
ด้านธุรกิจต่างประเทศ	30	8.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

#### 5.1.14 วงเงินสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ผู้ประกอบการใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนมากใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาใช้บริการสินเชื่อในวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ใช้บริการสินเชื่อในวงเงินระหว่าง 6 – 10 ล้านบาท จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 ใช้บริการสินเชื่อในวงเงิน 11 – 15 ล้านบาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 และระหว่างใช้บริการในวงเงินระหว่าง 16 – 20 ล้านบาท จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 แต่เมื่อคิดโดยเฉลี่ยแล้วพบว่า ผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) คนละ 8.5 ล้านบาท ดังแสดงผลในตาราง 5.14

ตาราง 5.14 แสดงวงเงินสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ผู้ประกอบการใช้บริการ

วงเงินสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ประกอบการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	189	51.2
6 - 10 ล้านบาท	66	17.9
11 - 15 ล้านบาท	39	10.6
16 - 20 ล้านบาท	3	0.8
มากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป (วงเงินสินเชื่อเฉลี่ย 8.5 ล้านบาท)	72	19.5
รวม	369	100.0

### 5.1.15 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในกิจการใหม่ จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมามีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อขยายกิจการ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.2 และเพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ ดังแสดงผลในตาราง 5.15

ตาราง 5.15 แสดงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	273	74.0
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	60	16.2
เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ	36	9.8
รวม	369	100.0

### 5.1.16 ลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อในลักษณะของการกู้ใหม่ (หรือเป็นการใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก) จำนวน 237 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมา กู้เพื่อเป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.7 และกู้แบบอื่น ๆ ได้แก่ การเพิ่มเงินทุนหมุนเวียน กู้ต่อเนื่อง กู้เพิ่ม ย้ายมาจากธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ เป็นต้น มีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.1 ดังแสดงผลในตาราง 5.16

All rights reserved

ตาราง 5.16 แสดงลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ลักษณะของการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กู้ใหม่ (ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก)	237	64.2
กู้เพื่อการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงิน	69	18.7
กู้แบบอื่น ๆ ได้แก่ การเพิ่มเงินทุนหมุนเวียน กู้ต่อเนื่อง กู้เพิ่ม ย้ายมาจากธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ เป็นต้น	63	17.1
รวม	369	100.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มี 7 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ประเภทของบริการสินเชื่อ) ปัจจัยด้านราคา (อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมการใช้บริการสินเชื่อ) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้แยกนำเสนอ แต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์(ประเภทบริการสินเชื่อ) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคะแนนเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ การให้บริการมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และอันดับที่สาม คือ มีการแนะนำเครื่องมือการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ดังแสดงผลในตาราง 5.17

ตาราง 5.17 แสดงระดับคะแนนปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ (ประเภทบริการสินเชื่อ)

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	ระดับคะแนนการตัดสินใจ					คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์								
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	555 (111x5)	672 (168x4)	261 (87x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,494	4.05	1
การให้บริการมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของลูกค้า	375 (75x5)	756 (189x4)	306 (102x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,443	3.91	2
มีการนำเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยมาใช้	330 (66x5)	756 (189x4)	315 (105x3)	18 (9x2)	- (0x1)	1,419	3.85	3
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	150 (30x5)	864 (216x4)	351 (117x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,377	3.73	4
มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	195 (39x5)	720 (180x4)	432 (144x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,359	3.68	5
ระยะเวลาในการชำระคืนยาวนาน	270 (54x5)	540 (135x4)	513 (171x3)	18 (9x2)	- (0x1)	1,341	3.63	6



## 5.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านราคา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านราคา พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 และอันดับที่สาม คือ การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ดังแสดงผลในตาราง 5.18

ตาราง 5.18 แสดงปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านราคา (อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม)

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านราคา								
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	900 (180x5)	396 (99x4)	261 (87x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,563	4.24	1
อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการที่ต่ำ	780 (156x5)	384 (96x4)	324 (108x3)	18 (9x2)	- (0x1)	1,506	4.08	2
การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ	645 (129x5)	396 (99x4)	387 (129x3)	18 (9x2)	- (3x1)	1,446	3.92	3
ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	510 (102x5)	348 (87x4)	414 (138x3)	54 (27x2)	15 (15x1)	1,341	3.63	4
ไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	405 (81x5)	468 (117x4)	423 (141x3)	30 (15x2)	15 (15x1)	1,341	3.63	4

### 5.2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อมีคะแนนเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ อาคารสถานที่ของสาขานาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 และอันดับที่สาม คือ มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 ดังแสดงผลในตาราง 5.19

ตาราง 5.19 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับคะแนนการตัดสินใจ					คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	375 (75x5)	732 (183x4)	306 (102x3)	12 (6x2)	3 (3x1)	1,428	3.87	1
อาคารสถานที่ของสาขานาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง	270 (54x5)	756 (189x4)	360 (120x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,398	3.79	2
มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก	300 (60x5)	648 (162x4)	432 (144x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,386	3.76	3
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	270 (54x5)	660 (165x4)	378 (126x3)	30 (15x2)	9 (9x1)	1,347	3.65	4

#### 5.2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 และอันดับที่สาม คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่าเสมอ ทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.48 ดังแสดงผลในตาราง 5.20

ตาราง 5.20 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด								
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ	435 (87x5)	684 (171x4)	279 (93x3)	36 (18x2)	- (0x1)	1,434	3.89	1
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	270 (54x5)	564 (141x4)	468 (156x3)	30 (15x2)	3 (3x1)	1,335	3.62	2
มีการให้ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน สม่าเสมอ ทันสมัย	105 (21x5)	720 (180x4)	396 (132x3)	54 (27x2)	9 (9x1)	1,284	3.48	3
มีการโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์และสิ่งพิมพ์ สม่าเสมอ	105 (21x5)	588 (147x4)	450 (150x3)	72 (36x2)	15 (15x1)	1,230	3.33	4

### 5.2.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 และอันดับที่สาม คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 ดังแสดงผลในตาราง 5.21

ตาราง 5.21 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านบุคลากร

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านบุคลากร								
พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	810 (162x5)	588 (147x4)	180 (60x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,578	4.28	1
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	705 (141x5)	696 (174x4)	162 (54x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,563	4.24	2
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	705 (141x5)	684 (171x4)	171 (57x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,560	4.23	3
พนักงานแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดี	615 (123x5)	684 (171x4)	216 (72x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,521	4.12	4
พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพ เรียบร้อยมีการอธิบายที่ถูกต้องและเข้าใจง่าย	555 (111x5)	732 (183x4)	216 (72x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,509	4.09	5
พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านเวลา สถานที่	585 (117x5)	624 (156x4)	261 (87x3)	18 (9x2)	- (0x1)	1,488	4.03	6
พนักงานไปเยี่ยมเยือนดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าสม่ำเสมอ	390 (78x5)	768 (192x4)	243 (81x3)	36 (18x2)	- (0x1)	1,437	3.89	7

### 5.2.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านกระบวนการของการให้บริการ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ การให้บริการหลังการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 และอันดับที่สาม คือ มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 ดังแสดงผลในตาราง 5.22

ตาราง 5.22 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านกระบวนการของการให้บริการ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ								
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	645 (129x5)	684 (171x4)	198 (66x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,533	4.15	1
การให้บริการหลังการให้บริการสินเชื่อที่รวดเร็ว	585 (117x5)	712 (178x4)	204 (68x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,513	4.10	2
มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	690 (138x5)	540 (135x4)	261 (87x3)	12 (6x2)	3 (3x1)	1,506	4.08	3
ระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยาก	630 (126x5)	576 (144x4)	252 (84x3)	24 (12x2)	3 (3x1)	1,485	4.02	4
มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการ	420 (84x5)	768 (192x4)	261 (87x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,461	3.96	5
ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	480 (96x5)	624 (156x4)	288 (96x3)	36 (18x2)	3 (3x1)	1,431	3.88	6
ความเหมาะสมของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร	470 (94x5)	524 (131x4)	405 (135x3)	18 (9x2)	- (0x1)	1,417	3.84	7

### 5.2.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่น ๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในด้านอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 และอันดับที่สาม คือ การเป็นธนาคารที่เป็นของคนไทย มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ดังแสดงผลในตาราง 5.23

ตาราง 5.23 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านอื่น ๆ

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านอื่น ๆ								
มีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร	540 (108x5)	864 (216x4)	126 (42x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,536	4.16	1
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	390 (78x5)	852 (213x4)	234 (78x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,476	4.00	2
การเป็นธนาคารที่เป็นของคนไทย	360 (72x5)	768 (192x4)	252 (84x3)	42 (21x2)	- (0x1)	1,422	3.85	3

### 5.2.8 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยโดยรวมทั้ง 7 ปัจจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยในแต่ละปัจจัยโดยรวมที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 และอันดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ดังแสดงผลในตาราง 5.24

ตาราง 5.24 แสดงระดับคะแนนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในแต่ละปัจจัยโดยรวม

ปัจจัย	ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
ปัจจัยด้านบุคลากร		615 (123x5)	708 (177x4)	207 (69x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,530	4.15	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		600 (120x5)	672 (168x4)	225 (75x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,509	4.09	2
ปัจจัยด้านอื่น ๆ		345 (69x5)	924 (231x4)	207 (69x3)	- (0x2)	- (0x1)	1,476	4.00	3
ปัจจัยด้านราคา		510 (102x5)	552 (138x4)	378 (126x3)	6 (3x2)	- (0x1)	1,446	3.92	4
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		135 (27x5)	888 (222x4)	360 (120x3)	0 (0x2)	- (0x1)	1,383	3.75	5
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ		255 (51x5)	648 (162x4)	450 (150x3)	12 (6x2)	- (0x1)	1,365	3.70	6
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		75 (15x5)	660 (165x4)	531 (177x3)	24 (12x2)	- (0x1)	1,290	3.50	7



### 5.3 ปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาที่พบของผู้ประกอบการผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 5 อันดับแรก คือ มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80 อันดับสองคือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และมีขั้นตอนมาก จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.20 อันดับสามคือ ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.65 อันดับสี่คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น จำนวน 111 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.75 อันดับห้าคือ สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ จำนวน 99 ราย คิดเป็น ร้อยละ 7.81 ดังแสดงผลในตาราง 5.25

ตาราง 5.25 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ประกอบการพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีเอกสารเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก	213	16.80
การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และมีขั้นตอนมาก	180	14.20
ภาพลักษณ์ของธนาคารมีความเป็นระบบราชการมากเกินไป	135	10.65
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	111	8.75
สถานที่ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	99	7.81
ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร	90	7.10
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	78	6.15
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกับความต้องการ	63	4.97
ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย	51	4.02
พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ	48	3.79
ไม่พบปัญหา	45	3.55
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อมและไม่เต็มใจที่จะให้บริการ	42	3.31
ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	39	3.08
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	24	1.89
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และไม่ซื่อสัตย์	18	1.42
สถานที่ไม่สะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	16	1.26
ขาดการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	16	1.26

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ