

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ และ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยมีดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

1) เพศของลูกค้าที่ขวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.78 และเป็นเพศชาย จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.22 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.50 และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.62 ดังตารางที่ 4.1

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงให้ความสนใจทำธุรกิจเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจของครอบครัว

ตารางที่ 4.1 เพศของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

เพศ		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ชาย	จำนวน	86	12	98
	ร้อยละ	30.50	15.38	27.22
หญิง	จำนวน	196	66	262
	ร้อยละ	69.50	84.62	72.78
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) อายุของลูกค้ำกับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ำมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.06 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.16 และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.79 ดังตารางที่ 4.2

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลในวัยนี้อยู่ในวัยที่ต้องประกอบอาชีพ เมื่อมีช่องทางหาแหล่งทุนจึงมาใช้บริการสินเชื่อเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 4.2 อายุของลูกค้ำจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

อายุ		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
20 – 30 ปี	จำนวน	74	9	83
	ร้อยละ	26.24	11.54	23.06
31 – 40 ปี	จำนวน	133	56	189
	ร้อยละ	47.16	71.79	52.50
41 – 50 ปี	จำนวน	66	13	79
	ร้อยละ	23.40	16.67	21.94
51 ปีขึ้นไป	จำนวน	9	-	9
	ร้อยละ	3.20	-	2.50
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) สถานภาพสมรสของลูกค้ำกับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ำมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ

66.66 และสถานภาพโสด จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 30.56 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.70 และลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.62 ดังตารางที่ 4.3

สรุป ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลูกค้ำที่มีครอบครัวแล้วจำเป็นต้องแสวงหาอาชีพหรืออาชีพเสริมเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจให้แก่ครอบครัว

ตารางที่ 4.3 สถานภาพสมรสของลูกค้ำจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

สถานภาพสมรส		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
โสด	จำนวน	98	12	110
	ร้อยละ	34.75	15.38	30.56
สมรส	จำนวน	174	66	240
	ร้อยละ	61.70	84.62	66.66
หย่า/ม่าย	จำนวน	10	-	10
	ร้อยละ	3.55	-	2.78
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ระดับการศึกษาของลูกค้ำกับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคาร ออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ำมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.72 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวนมากที่สุด จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.54 และลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.85 ดังตารางที่ 4.4

สรุป ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ง่ายเหมือนกับผู้ที่มีการศึกษาสูง ทางออกที่ดีคือการมีธุรกิจเป็นของตนเอง

ตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ระดับการศึกษา		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ประถมศึกษา	จำนวน	72	42	114
	ร้อยละ	25.54	53.85	31.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	55	34	89
	ร้อยละ	19.50	43.59	24.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	จำนวน	41	-	41
	ร้อยละ	14.54	-	11.39
อนุปริญญา ปวส.	จำนวน	48	-	48
	ร้อยละ	17.02	-	13.33
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	จำนวน	66	2	68
	ร้อยละ	23.40	2.56	18.89
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) อาชีพหลักของลูกค้ากับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.17 รองลงมา ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.61 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.76 และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.72 ดังตารางที่ 4.5

สรุป ลูกค้าสินเชื่อบริษัทห้างสรรพสินค้าใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ทั้งนี้เป็นเพราะสินเชื่อบริษัทห้างสรรพสินค้ามุ่งเน้นส่งเสริมสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการค้ารายย่อย หรือสนับสนุนผู้ที่ต้องการทำการค้ารายย่อย ดังนั้นลูกค้าที่ประกอบอาชีพค้าขายจึงไปใช้บริการด้วยจำนวนที่มากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพอื่น

ตารางที่ 4.5 อาชีพหลักของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

อาชีพ		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ค้าขาย	จำนวน	208	77	285
	ร้อยละ	73.76	98.72	79.17
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	จำนวน	48	1	49
	ร้อยละ	17.02	1.28	13.61
พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	26	-	26
	ร้อยละ	9.22	-	7.22
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

6) รายได้ของลูกค้ากับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้างสรรพสินค้า ออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 6,001 - 8,000 บาทมากที่สุด จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.39 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท จำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.22 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท มากที่สุด จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.21 และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท มากที่สุด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.13 ดังตารางที่ 4.6

สรุป ลูกค้าสินเชื่อบริษัทห้างสรรพสินค้าใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท ถือว่ามีรายได้ค่อนข้างดีเพราะเฉลี่ยแล้วสูงกว่ารายได้จากค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ

ตารางที่ 4.6 รายได้เฉลี่ยจากการประกอบธุรกิจของลูกค้ำจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

รายได้เฉลี่ยจากการประกอบ อาชีพ		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ไม่เกิน 4,000 บาท	จำนวน	2	-	2
	ร้อยละ	0.71	-	0.56
4,001 – 6,000 บาท	จำนวน	83	33	116
	ร้อยละ	29.43	42.31	32.22
6,001 – 8,000 บาท	จำนวน	88	43	131
	ร้อยละ	31.21	55.13	36.39
8,001 – 10,000 บาท	จำนวน	50	-	50
	ร้อยละ	17.73	-	13.89
10,001 – 12,000 บาท	จำนวน	49	1	50
	ร้อยละ	17.37	1.28	13.89
12,001 บาทขึ้นไป	จำนวน	10	1	11
	ร้อยละ	3.55	1.28	3.05
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

7) ภูมิฐานะของลูกค้ำกับวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ำมีภูมิฐานะในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 292 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.11 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีภูมิฐานะในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.56 และลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีภูมิฐานะในจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.49 ดังตารางที่ 4.7

สรุป ลูกค้ำสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ส่วนใหญ่มีภูมิฐานะในจังหวัดเชียงใหม่ จึงเป็นกลุ่มลูกค้ำที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวที่ต้องการให้ผู้ประกอบการรายย่อยในท้องถิ่นได้มีโอกาสพัฒนาธุรกิจ

ตารางที่ 4.7 ภูมิลำเนาของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ภูมิลำเนา		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	230	62	292
	ร้อยละ	81.56	79.49	81.11
จังหวัดอื่นๆ	จำนวน	52	16	68
	ร้อยละ	18.44	20.51	18.89
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 พฤติกรรมการกู้ยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้ยืมของลูกค้า เพื่อศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ ประเภทของธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประสบการณ์ค้าขายของลูกค้า การใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ของลูกค้า วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า และการพึ่งพิงเงินกู้อื่นมาใช้บริการในธุรกิจของลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ประเภทของธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีธุรกิจจากสินเชื่อค้าขายในชุมชนมากที่สุด จำนวน 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.94 รองลงมา ค้าขายในศูนย์การค้า จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.06 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ค้าขายในชุมชน มากที่สุด จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.92 และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ค้าขายในชุมชนมากที่สุด จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.72 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ประเภทธุรกิจที่ใช้บริการสินเชื่อห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ประเภทธุรกิจ	วงเงินสินเชื่อ		รวม	
	100,000 บาท	300,000 บาท		
ค้าขายในชุมชน	จำนวน	200	77	277
	ร้อยละ	70.92	98.72	76.94
ค้าขายในศูนย์การค้า	จำนวน	64	1	65
	ร้อยละ	22.70	1.28	18.06
อื่นๆ	จำนวน	18	-	18
	ร้อยละ	6.38	-	5.00
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ประสพการณ์ค้าขายของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีประสพการณ์ค้าขายมาก่อนมากที่สุด จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.17 รองลงมา ไม่มีประสพการณ์ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.83 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท มีประสพการณ์มากที่สุด จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.52 ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีประสพการณ์ค้าขายนานที่สุด 14 ปี และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีประสพการณ์มากที่สุด จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.72 ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มีประสพการณ์ค้าขายนานที่สุด 21 ปี ดังตารางที่ 4.9

สรุป ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวส่วนใหญ่มีประสพการณ์ค้าขายมาก่อน สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจสินเชื่อห้องแถวที่ประสงค์จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการเป็นสำคัญ แต่ก็ไม่ละเลยผู้ที่ประสบปัญหาจากวิกฤตเศรษฐกิจและต้องการจะมีธุรกิจเป็นของตนเอง

ตารางที่ 4.9 การมีประสบการณ์ค้าขายของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

การมีประสบการณ์		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
มีประสบการณ์	จำนวน	244	77	321
	ร้อยละ	86.52	98.72	89.17
ไม่มีประสบการณ์	จำนวน	38	1	39
	ร้อยละ	13.48	1.28	10.83
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) การใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าใช้หลักทรัพย์ประเภทบุคคลมากที่สุด จำนวน 282 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.33 รองลงมา ใช้บุคคลและที่ดินสิ่งปลูกสร้างร่วมกันเป็นหลักประกัน จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.39 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ใช้บุคคลค้ำประกันทั้งหมด คือ จำนวน 282 คิดเป็นร้อยละ 100.00 รายและลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ใช้บุคคลที่ดินสิ่งปลูกสร้างร่วมกันมากกว่าหลักประกันแบบอื่น คือ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.64 ดังตารางที่ 4.10

สรุป ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวใช้บริการสินเชื่อโดยใช้บุคคลเป็นหลักประกันค้ำเงินกู้ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของสินเชื่อที่ให้ผู้กู้สามารถใช้บุคคล หรือหลักทรัพย์ หรือทั้งสองอย่างร่วมกันเป็นหลักประกันค้ำเงินกู้

ตารางที่ 4.10 การใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ประเภทหลักทรัพย์		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
บุคคล	จำนวน	282	-	282
	ร้อยละ	100.00	-	78.33
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	-	19	19
	ร้อยละ	-	24.36	5.28
บุคคล/ที่ดินสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	-	59	59
	ร้อยละ	-	75.64	16.39
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีวัตถุประสงค์เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุประสงค์ จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.94 รองลงมา เพื่อซื้อสินค้าและบริการมาจำหน่าย จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.45 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีวัตถุประสงค์เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุประสงค์ จำนวน 156 ราย และ 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.32 และ 62.82 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.11

สรุป ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ใช้บริการสินเชื่อด้วยวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการนำเงินไปใช้หมุนเวียนซื้อสินค้า หรือวัตถุประสงค์มากที่สุด

ตารางที่ 4.11 วัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

วัตถุประสงค์	วงเงินสินเชื่อ		รวม	
	100,000 บาท	300,000 บาท		
เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า	จำนวน	156	49	205
วัตถุประสงค์ (มีร้านค้าอยู่แล้ว)	ร้อยละ	55.32	62.82	56.94
เพื่อลงทุนในอาคาร เครื่องจักร	จำนวน	46	12	58
และอุปกรณ์ในการผลิต	ร้อยละ	16.31	15.38	16.11
เพื่อซื้อสินค้าและบริการมาจำหน่าย	จำนวน	71	17	88
	ร้อยละ	25.18	21.80	24.45
เพื่อซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้า	จำนวน	7	-	7
	ร้อยละ	2.48	-	1.94
เพื่อหมุนเวียนจ้างแรงงาน	จำนวน	2	-	2
	ร้อยละ	0.71	-	0.56
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) การพึ่งพิงเงินกู้อื่นมาใช้บริการในธุรกิจของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าไม่ได้กู้ยืมเงินจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม จำนวน 311 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.39 และต้องกู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.61 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ไม่ได้กู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม จำนวน 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.52 ในขณะที่ลูกค้าวงเงิน 3 แสนบาท ไม่ได้กู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติมเลย ดังตารางที่ 4.12

สรุป ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติสินเชื่อวงเงินเพียงพอสำหรับการนำไปใช้ประกอบธุรกิจ หรือการขยายกิจการให้มีความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.12 การพึงพิงเงินกู้ยืมมาใช้บริการในธุรกิจของลูกค้าจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

การพึงพิงเงินกู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ต้องกู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม	จำนวน	49	-	49
	ร้อยละ	17.38	-	13.61
ไม่ได้กู้ยืมจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม	จำนวน	233	78	311
	ร้อยละ	82.62	100.00	86.39
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวมีรายละเอียดของการศึกษาดังนี้

4.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว เป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าว่าแต่ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ด้านวงเงินกู้ยืม ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ด้านหลักประกันเงินกู้ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ และด้านค่าธรรมเนียมบริการ ซึ่งลูกค้าคิดว่ามีความสำคัญและทำให้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของธนาคารออมสิน เป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม (1,314 คะแนน) อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน (955 คะแนน) และ อันดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (820 คะแนน) หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม (1,046 คะแนน และ 268 คะแนน ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.13

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้าสูงกว่าปัจจัยอื่นๆ ทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อ

ปัจจัย	วงเงินสินเชื่อ				รวม	
	100,000 บาท		300,000 บาท			
	คะแนน	อันดับที่	คะแนน	อันดับที่	คะแนน	อันดับที่
1. ด้านคุณสมบัติของผู้กู้	457	5	124	6	581	5
2. ด้านวงเงินกู้ยืม	1,046	1	268	1	1,314	1
3. ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้	428	6	132	5	560	6
4. ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน	759	2	196	3	955	2
5. ด้านหลักประกันเงินกู้	540	4	138	4	678	4
6. ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้	620	3	200	2	820	3
7. ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	120	8	12	8	132	8
8. ด้านค่าธรรมเนียมบริการ	260	7	100	7	360	7

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3.2 อิทธิพลแต่ละด้านที่ทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อ

การวิเคราะห์อิทธิพลแต่ละด้านที่ทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อ เป็นการศึกษาว่าในแต่ละด้านมีเรื่องใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการกู้ยืมเงินของลูกค้า หรือมีเรื่องใดบ้างที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ที่มีผลทำให้ผู้กู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้กู้ที่ธนาคารกำหนด คือ ผู้กู้ยังไม่มีกิจการก็สามารถกู้ไปลงทุนได้ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.39 รองลงมา คือ ผู้กู้มีสถานประกอบการอยู่ก่อนการกู้ยืม จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.83 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท เห็นว่าคุณสมบัติที่ธนาคารกำหนด คือ ผู้กู้ยังไม่มีกิจการก็สามารถกู้ไปลงทุนได้ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.27 ในขณะที่ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าคุณสมบัติเกี่ยวกับการมีสถานประกอบการอยู่ก่อนการกู้ยืมมีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 ดังตารางที่ 4.14

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านคุณสมบัติของผู้กู้ที่ธนาคารกำหนด คือ ผู้กู้ยังไม่มีกิจการก็สามารถกู้มาลงทุนได้ ส่วนลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้กู้มีสถานประกอบการอยู่ก่อนการกู้ยืม มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.14 ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านคุณสมบัติของผู้กู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ผู้กู้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป	จำนวน	49	9	58
	ร้อยละ	17.38	11.54	16.11
ผู้กู้ยังไม่มีกิจการก็สามารถกู้ไปลงทุนได้	จำนวน	91	22	113
	ร้อยละ	32.27	28.21	31.39
ผู้กู้มีสถานประกอบการอยู่แล้ว	จำนวน	81	30	111
	ร้อยละ	28.72	38.46	30.83
ผู้กู้สามารถกู้ไปประกอบอาชีพเสริมได้	จำนวน	61	17	78
	ร้อยละ	21.63	21.79	21.67
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) ด้านวงเงินกู้ยืมที่มีผลทำให้ผู้กู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับวงเงินกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ จำนวนเงินกู้ที่ใช้บุคคลค้าประกันสูงกว่าสินเชื่ออื่น มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.78 รองลงมา คือ วงเงินกู้เพียงพอกับการนำไปใช้ประกอบธุรกิจ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.11 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าวงเงินกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ จำนวนเงินกู้ที่ใช้บุคคลค้าประกันสูงกว่าสินเชื่ออื่น มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.62 และ 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่ เห็นว่าด้านวงเงินกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ จำนวนวงเงินกู้ในการใช้บุคคลค่าประกันสูงกว่าสินเชื่ออื่น มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.15 ด้านวงเงินกู้ยืมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านวงเงินกู้ยืม		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
เพียงพอกับการนำไปใช้ ประกอบธุรกิจ	จำนวน	71	23	94
	ร้อยละ	25.18	29.49	26.11
จำนวนเงินใกล้เคียงกับการใช้ ประกอบธุรกิจขนาดกลาง	จำนวน	66	19	85
	ร้อยละ	23.40	24.36	23.61
จำนวนเงินขึ้นอยู่กับหลัก ทรัพย์ค่าประกัน	จำนวน	53	10	63
	ร้อยละ	18.79	12.82	17.50
จำนวนเงินสูงมากเมื่อเทียบกับ สินเชื่ออื่นๆ	จำนวน	92	26	118
	ร้อยละ	32.62	33.33	32.78
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ที่มีผลต่อความต้องการสินเชื่อของลูกค้า

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคาร ออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนได้โดยไม่มีปัญหาหนี้ค้าง มีผลทำให้ ลูกค้าต้องการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.72 รองลงมา คือ การชำระคืนใน ลักษณะต้นลดและดอกเบี้ยลด จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.39 หากจำแนกตามวงเงิน สินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าการชำระคืน เงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนโดยไม่มีปัญหาหนี้ค้าง มีผลทำให้ลูกค้าต้องการสินเชื่อ มากที่สุด จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.36 และ 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.03 ดังตารางที่ 4.16

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาทและลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่ เห็นว่าด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลานานทำให้สามารถชำระคืนโดยไม่มีปัญหาหนี้ค้าง มีผลทำให้ลูกค้าต้องการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.16 ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านระยะเวลาชำระคืน เงินกู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ระยะเวลาชำระคืนยาวนาน	จำนวน	111	32	143
	ร้อยละ	39.36	41.03	39.72
สามารถชำระคืนได้ก่อน กำหนด	จำนวน	57	12	69
	ร้อยละ	20.21	15.38	19.17
สามารถชำระคืนเงินกู้ได้ หลายวิธี	จำนวน	28	7	35
	ร้อยละ	9.93	8.97	9.72
ชำระคืนในลักษณะลดต้น ลดดอก	จำนวน	86	27	113
	ร้อยละ	30.50	34.62	31.39
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมที่มีผลทำให้ผู้กู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคาร ออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัสดุคิบ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ เพื่อลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตสินค้าและบริการ จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.11 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัสดุคิบ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.34 และ 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.62 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่ เห็นว่าค่านวัตกรรมประสงค์ในการกู้ยืมที่ธนาคารกำหนด คือ เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุดิบ มีผล ทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.17 คำนวัตกรรมประสงค์การกู้ยืมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

คำนวัตกรรมประสงค์การกู้ยืม		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
เพื่อหมุนเวียนซื้อสินค้า วัตถุดิบ	จำนวน	204	66	270
	ร้อยละ	72.34	84.62	75.00
เพื่อการลงทุนในอาคาร ฯลฯ	จำนวน	47	11	58
	ร้อยละ	16.67	14.10	16.11
เพื่อซื้อยานพาหนะขนส่ง	จำนวน	14	1	15
	ร้อยละ	4.96	1.28	4.17
เพื่อหมุนเวียนค่าจ้างแรงงาน	จำนวน	17	-	17
	ร้อยละ	6.03	-	4.72
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ด้านหลักประกันเงินกู้ที่มีผลทำให้ผู้กู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคาร ออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับหลักประกันเงินกู้ คือ การกำหนดให้ใช้ บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้ำประกันเงินกู้ได้ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.61 รองลงมา คือ การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นของผู้กู้มาค้ำประกันเงินกู้ได้ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.78 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าหลักประกันเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ การกำหนดให้ใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้ำ

ประกันเงินกู้ได้ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.89 และ 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.38 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่าหลักประกันเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ การกำหนดให้ใช้บุคคลซึ่งเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้ำประกันได้ มีผลทำให้ลูกค้าได้รับสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.18 ด้านหลักประกันเงินกู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านหลักประกันเงินกู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
การใช้บุคคลค้ำประกันได้	จำนวน	214	51	265
	ร้อยละ	75.89	65.38	73.61
ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันได้	จำนวน	35	11	46
	ร้อยละ	12.41	14.10	12.78
ใช้หลักทรัพย์คนอื่นค้ำประกันได้	จำนวน	8	3	11
	ร้อยละ	2.84	3.85	3.06
ให้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อ	จำนวน	25	13	38
	ร้อยละ	8.87	16.67	10.56
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

6) ด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีผลทำให้ผู้กู้ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม มีผลทำให้ลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.56 รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ยที่กำหนดไว้สูงแต่เงื่อนใจในการอนุมัติสะดวกและง่ายต่อการกู้ยืม จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.39 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารกำหนด

คือ ดอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสม จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ และ 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.15 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19

สรุป ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านอัตราดอกเบี้ย คือ ดอกเบี้ยมีอัตราเหมาะสมมีผลทำให้ลูกค้ำได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจ ห้องแถว

ตารางที่ 4.19 ด้านอัตราดอกเบี้ยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านอัตราดอกเบี้ย		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	จำนวน	110	36	146
	ร้อยละ	39.01	46.15	40.56
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารอื่น	จำนวน	62	17	79
	ร้อยละ	21.99	21.79	21.94
อัตราดอกเบี้ยสูงแต่การให้กู้ยืมง่าย	จำนวน	80	15	95
	ร้อยละ	28.37	19.23	26.39
อัตราดอกเบี้ยลอยตัว	จำนวน	30	10	40
	ร้อยละ	10.64	12.82	11.11
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

7) ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่มีผลทำให้ลูกค้ำต้องการใช้บริการสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ำมีความเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ ความชัดเจนของระยะเวลาถึงการอนุมัติให้กู้ มีผลทำให้ลูกค้ำต้องการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.17 รองลงมา คือ การใช้เอกสารประกอบการกู้จำนวนไม่มาก จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.56 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท เห็นว่าความชัดเจนของระยะเวลาถึงการอนุมัติให้กู้ มีผลทำให้ลูกค้ำต้องการใช้

บริการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.17 ในขณะที่ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก มีผลทำให้ลูกค้าต้องการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.62 ดังตารางที่ 4.20

สรุป ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่ธนาคารกำหนด คือ ความชัดเจนของระยะเวลากู้จนถึงการอนุมัติกู้ ส่วนลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้เอกสารประกอบการกู้ยืมไม่มาก มีผลทำให้ลูกค้าต้องการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.20 ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ใช้เอกสารประกอบการกู้ยืมไม่มาก	จำนวน	83	27	110
	ร้อยละ	29.43	34.62	30.56
พิจารณาหลักทรัพย์ค้ำประกันรวดเร็ว	จำนวน	37	11	48
	ร้อยละ	13.12	14.10	13.33
แจ้งขั้นตอนการกู้ยืมให้ผู้กู้ทราบอย่างชัดเจน	จำนวน	60	19	79
	ร้อยละ	21.28	24.36	21.94
ความชัดเจนของระยะเวลาการกู้จนถึงการอนุมัติให้ผู้กู้	จำนวน	102	21	123
	ร้อยละ	36.17	26.92	34.17
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

8) ด้านค่าธรรมเนียมบริการที่มีผลทำให้ลูกค้าต้องการใช้บริการสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสิน จำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้ามีความเห็นเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมบริการ คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้ มีผลทำให้ลูกค้าต้องการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.61 รองลงมา คือ มีการแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ จำนวน 108 ราย

คิดเป็นร้อยละ 30.00 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และ ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เห็นว่าด้านค่าธรรมเนียมบริการที่ธนาคารกำหนด คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้ มีผลทำให้ลูกค้ำต้องการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.54 และ 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.26 ดังตารางที่ 4.21

สรุป ลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้ำวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่ เห็นว่าด้านค่าธรรมเนียมบริการที่ธนาคารกำหนด คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้ มีผลทำให้ลูกค้ำต้องการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

ตารางที่ 4.21 ด้านค่าธรรมเนียมบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านค่าธรรมเนียมบริการ		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
มีการแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายให้ผู้กู้ทราบล่วงหน้า	จำนวน	82	26	108
	ร้อยละ	29.08	33.33	30.00
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์อัตราเดียวกับธนาคารอื่น	จำนวน	11	4	15
	ร้อยละ	3.90	5.13	4.17
ค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อไม่สูงเมื่อเทียบกับวงเงินกู้ยืม	จำนวน	7	1	8
	ร้อยละ	2.48	1.28	2.22
ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษในการยื่นกู้	จำนวน	182	47	229
	ร้อยละ	64.54	60.26	63.61
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

4.4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว เป็นการศึกษความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านวัตถุประสงค์

ประสงค์การกู้ยืม ด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ และด้านอัตราดอกเบี้ย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า มีความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมมากที่สุดเกี่ยวกับผู้กู้สามารถกู้ยืมเงินไปใช้หมุนเวียนในกิจการได้ จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.11 รองลงมา คือ ผู้กู้มีอาชีพหลักก็สามารถกู้ยืมเงินไปประกอบธุรกิจเสริมได้ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.61 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีความพึงพอใจการบริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืมมากที่สุดเกี่ยวกับ ผู้กู้สามารถกู้ยืมเงินไปใช้ หมุนเวียนในกิจการได้ จำนวน 235 ราย และ 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 และ 96.15 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.22

สรุปได้ว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านวัตถุประสงค์มากที่สุด เกี่ยวกับผู้กู้สามารถกู้ยืมเงินไปใช้หมุนเวียนในกิจการได้

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านวัตถุประสงค์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

วัตถุประสงค์	วงเงินสินเชื่อ		รวม	
	100,000 บาท	300,000 บาท		
ผู้กู้ที่ไม่มีธุรกิจก็สามารถกู้ยืมเพื่อนำเงินไปลงทุนได้	จำนวน	69	2	71
	ร้อยละ	24.47	2.56	19.72
ผู้กู้สามารถกู้ยืมเงินไปใช้หมุนเวียนในกิจการได้	จำนวน	235	75	310
	ร้อยละ	83.33	96.15	86.11
ผู้กู้มีอาชีพหลักก็สามารถกู้ยืมไปประกอบอาชีพเสริมได้	จำนวน	99	4	103
	ร้อยละ	35.11	5.13	28.61

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า มีความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อมากที่สุดเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้าจำนวน 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.06 รองลงมา คือ การมีมนุษยสัมพันธ์และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.94 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีความพึงพอใจการบริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อมากที่สุดเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้า จำนวน 193 ราย และ 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.44 และ 66.67 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.23

สรุปได้ว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อมากที่สุดเกี่ยวกับการตอบข้อซักถามหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้า

ตารางที่ 4.23 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการสินเชื่อของพนักงานธนาคาร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านการให้บริการ ของพนักงานธนาคาร		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
การมีมนุษยสัมพันธ์ต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า	จำนวน	110	23	133
	ร้อยละ	39.01	29.49	36.94
ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	จำนวน	81	1	82
	ร้อยละ	28.72	1.28	22.78
การตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า	จำนวน	193	52	245
	ร้อยละ	68.44	66.67	68.06

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ด้านอัตราดอกเบี้ย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า มีความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านอัตราดอกเบี้ย มากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร จำนวน 298 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.78 รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.39 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยเป็นแบบลดต้น ลดดอก จำนวน 221 ราย และ 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.37 และ 98.72 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.24

สรุปได้ว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยแบบลดต้น ลดดอก

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจของลูกค้าด้านอัตราดอกเบี้ย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านอัตราดอกเบี้ย		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
อัตราดอกเบี้ยถูกกว่าโครงการ ธนาคารประชาชน	จำนวน	95	-	95
	ร้อยละ	33.69	-	26.39
อัตราดอกเบี้ยเป็นแบบลดต้น ลดดอก	จำนวน	221	77	298
	ร้อยละ	78.37	98.72	82.78
อัตราดอกเบี้ยลอยตัว	จำนวน	54	1	55
	ร้อยละ	19.15	1.28	15.28

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.4.2 ปัญหาในขณะขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว

การวิเคราะห์ปัญหาที่ลูกค้าพบในขณะขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว เป็นการศึกษาว่าปัญหาแต่ละด้านจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเอกสารที่ลูกค้าพบในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงิน ด้านพนักงานที่ลูกค้าพบในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ ด้านการนำเงินกู้ยืมไปใช้ และด้านการชำระคืนเงินกู้ ที่ลูกค้าพบในขณะใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องอะไรมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านเอกสารที่ลูกค้าพบในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงิน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า พบปัญหาในขณะขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านเอกสารมากที่สุด คือเอกสารประกอบการยื่นกู้มีจำนวนมาก จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมา คือ ปัญหาการตรวจสอบเอกสารการกู้ใช้เวลาานาน จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.33 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท พบปัญหาในขณะขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านเอกสารมากที่สุด คือ ปัญหาการตรวจสอบเอกสารการกู้ใช้เวลาานาน จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.23 ในขณะที่ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท พบปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาเอกสารประกอบการกู้ยืมมีจำนวนมาก จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.15 ดังตารางที่ 4.25

สรุปได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวพบปัญหาในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ด้านเอกสารต่างกัน คือ ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท พบปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารการกู้ใช้เวลาานาน และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท พบปัญหาเกี่ยวกับเอกสารประกอบการกู้ยืมจำนวนมาก

ตารางที่ 4.25 ปัญหาด้านเอกสารที่ลูกค้าพบในขณะที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านเอกสาร		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
เอกสารรายละเอียดของกู้มี	จำนวน	21	-	21
	จำนวนไม่เพียงพอ	ร้อยละ 7.45	-	5.83
เอกสารประกอบการกู้มี	จำนวน	120	75	195
	จำนวนมาก	ร้อยละ 42.55	96.15	54.17
เงื่อนไขหลักประกันการกู้ยืม	จำนวน	62	1	63
	ไม่ชัดเจน	ร้อยละ 21.99	1.28	17.50
ไม่มีหลักประกันเป็นของ	จำนวน	69	-	69
	ตนเอง	ร้อยละ 24.47	-	19.17
การตรวจสอบเอกสารการกู้	จำนวน	136	2	138
	ใช้เวลานาน	ร้อยละ 48.23	2.56	38.33

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) ด้านพนักงานที่ลูกค้าพบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า พบปัญหาในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านพนักงานมากที่สุด คือมีจำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า จำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมา คือ ปัญหาพนักงานไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนในระยะเวลาอนุมัติเงินกู้ได้ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.61 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท พบปัญหาในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวด้านพนักงานมากที่สุด คือ การมีจำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า จำนวน 180 ราย และ 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.83 และ 96.15 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.26

สรุปได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงิน 3 แสนบาท ส่วนใหญ่พบปัญหาในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ด้านพนักงานมากที่สุด คือ การมีจำนวนพนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 4.26 ปัญหาด้านพนักงานที่ลูกค้าพบในขณะที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านพนักงาน		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
การต้อนรับไม่ดี	จำนวน	26	-	26
	ร้อยละ	9.22	-	7.22
ไม่สนใจลูกค้าเพราะเห็นว่าเป็นรายย่อย	จำนวน	36	1	37
	ร้อยละ	12.77	1.28	10.28
พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	จำนวน	180	75	255
	ร้อยละ	63.83	96.15	70.83
พนักงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องติดต่อหลายครั้ง	จำนวน	71	2	73
	ร้อยละ	25.18	2.56	20.28
ตอบคำถามผู้กู้ได้ไม่ชัดเจน	จำนวน	102	1	103
	ร้อยละ	36.17	1.28	28.61

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) ด้านการนำเงินกู้ยืมไปใช้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า พบปัญหาด้านการนำเงินกู้ยืมไปใช้มากที่สุด เกี่ยวกับ ต้นทุนในการประกอบกิจการสูงขึ้นกว่าตอนยื่นขอกู้ จำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.39 รองลงมา ปัญหาเกี่ยวกับวงเงินที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับการใช้ในธุรกิจ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท พบปัญหาการนำเงินกู้ยืมไปใช้เหมือนกัน คือ ต้นทุนในการประกอบธุรกิจสูงขึ้นกว่าตอนยื่นขอกู้ จำนวน 205 ราย และ 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.70 และ 89.74 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.27

สรุปได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงิน 3 แสนบาท ส่วนใหญ่พบปัญหาการนำเงินกู้ยืมไปใช้มากที่สุด คือ ต้นทุนในการประกอบกิจการสูงขึ้นกว่าตอนยื่นขอกู้

ตารางที่ 4.27 ปัญหาด้านการนำเงินกู้ยืมไปใช้ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาการนำเงินกู้ยืมไปใช้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
นำเงินไปใช้ไม่ตรงกับ	จำนวน	31	-	31
วัตถุประสงค์การกู้ยืม	ร้อยละ	10.99	-	8.61
เงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ	จำนวน	89	7	96
สำหรับการใช้ในธุรกิจ	ร้อยละ	31.56	8.97	26.67
ต้นทุนธุรกิจสูงขึ้นกว่าตอน	จำนวน	205	70	275
ยื่นขอกู้	ร้อยละ	72.70	89.74	76.39

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ลูกค้าเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4) ด้านการชำระคืนเงินกู้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคารออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าเคยพบปัญหาด้านการชำระคืนเงินกู้แต่ในขณะนี้แก้ไขปัญหาได้แล้ว จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.61 รองลงมา ไม่มีปัญหาการชำระคืนเงินกู้ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.22 และมีปัญหาหนี้ค้างชำระ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.17 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท เคยมีปัญหาการชำระคืนเงินกู้แต่ในขณะนี้แก้ไขปัญหาได้แล้ว จำนวน 159 ราย และ 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.38 และ 89.74 ตามลำดับ และมีปัญหาหนี้ค้างชำระ 31 ราย และ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.99 และ 2.57 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.28

สรุปได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวทั้งลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และวงเงิน 3 แสนบาท ส่วนใหญ่พบปัญหาการชำระคืนเงินกู้แต่ในขณะนี้แก้ไขปัญหาได้แล้ว และมีจำนวนน้อยที่มีปัญหาค้างชำระหนี้

ตารางที่ 4.28 ปัญหาการชำระคืนเงินกู้ลูกค้าพบหลังได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจห้องแถว จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อ

ปัญหาการชำระคืนเงินกู้		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ไม่มีปัญหาการชำระคืนเงินกู้	จำนวน	92	6	98
	ร้อยละ	32.63	7.69	27.22
เคยมีปัญหาการชำระคืนเงินกู้	จำนวน	159	70	229
	ร้อยละ	56.38	89.74	63.61
มีปัญหาหนี้ค้างชำระ	จำนวน	31	2	33
	ร้อยละ	10.99	2.57	9.17
รวม	จำนวน	282	78	360
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5 สาเหตุของปัญหาชำระหนี้

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวธนาคาร
ออมสินจำนวน 360 ราย พบว่า ลูกค้าที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระมาจากสาเหตุ มีภาระหนี้สินอื่นๆ เพิ่ม
พูนเป็นจำนวนมาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.83 รองลงมามีปัญหามาจากสาเหตุคู่แข่งอื่นมี
จำนวนมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.94 และปัญหาจากสาเหตุธุรกิจขาดทุน จำนวน 7 ราย
คิดเป็นร้อยละ 1.94 หากจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่า ลูกค้าวงเงินสินเชื่อ 1 แสนบาท และลูกค้า
วงเงินสินเชื่อ 3 แสนบาท มีปัญหาหนี้ค้างชำระมาจากสาเหตุมีภาระหนี้สินอื่นๆ เพิ่มพูนจำนวนมาก
จำนวน 18 ราย และ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.38 และ 3.85 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.29

สรุปได้ว่า ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจห้องแถวที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ มาจากสาเหตุมีภาระหนี้สิน
อื่นๆ เพิ่มพูนจำนวนมาก

๑/๑๓
332.2
5355 ✓
c.4

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 4.29 สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

สาเหตุปัญหา		วงเงินสินเชื่อ		รวม
		100,000 บาท	300,000 บาท	
ธุรกิจขาดทุน	จำนวน	7	-	7
	ร้อยละ	2.48	-	1.94
คู่แข่งมีจำนวนมาก	จำนวน	7	-	7
	ร้อยละ	2.48	-	1.94
สินค้าที่จำหน่ายไม่ได้รับ ความนิยม	จำนวน	2	-	2
	ร้อยละ	0.71	-	0.56
มีภาระหนี้สินอื่นๆ เพิ่มพูน	จำนวน	18	3	21
	ร้อยละ	6.38	3.85	5.83
ไม่มีเวลาร่างมาติดต่อธนาคาร	จำนวน	3	-	3
	ร้อยละ	1.06	-	0.83
ย้ายที่อยู่หรือย้ายสถาน ประกอบการ	จำนวน	1	-	1
	ร้อยละ	0.35	-	0.28

หมายเหตุ: ลูกค้านี้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา: จากการสำรวจ