

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ มีจำนวนทั้งสิ้น 118 ราย ซึ่งได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

4.3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่กับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

4.5 ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์  
รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกได้ตาม ประเภทของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ขนาดของกิจการ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อสินค้ามาจำหน่าย แหล่งวัตถุดิบที่ส่งขายสินค้า เงินลงทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน แสดงผลการศึกษา ดังนี้

ประเภทของสถานประกอบการ ตามลักษณะของการจดทะเบียนประกอบการ (ตารางที่ 4.1) พบว่า ประเภทของสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.32 รองลงมาคือ ประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 บริษัทจำกัด จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.02 และ ห้างหุ้นส่วนสามัญ(คณะบุคคล) จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.54

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทของสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	13	11.02
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	32	27.12
ห้างหุ้นส่วนสามัญ(คณะบุคคล)	3	2.54
บุคคลธรรมดา	70	59.32
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ประเภทของธุรกิจ (ตารางที่ 4.2) พบว่าประเภทของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่งพืชไร่ เช่น หอม กระเทียม เป็นต้น จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 ค้าปลีก-ค้าส่งผลไม้ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 จำหน่ายสินค้าหัตถกรรม จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.24 จำหน่ายขนมไทยและคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.69 จำหน่ายช็อคโกแลต น้ำมันเชื้อเพลิง น้ำผลไม้ อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ วัสดุก่อสร้าง ขนมเบเกอรี่ กล้วยรางวัล อุปกรณ์ไฟฟ้า และผลิตแหนม หมูยอ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.85

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของการประกอบธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ค้าปลีก-ค้าส่งผลไม้	15	12.71
ค้าปลีก-ค้าส่งพืชไร่ (หอม กระเทียม ฯลฯ)	32	27.12
ค้าปลีก-ค้าส่งสินค้าอุปโภค-บริโภค	53	44.90
จำหน่ายช็อคโกแลต	1	0.85
จำหน่ายสินค้าหัตถกรรม	5	4.25
จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง	1	0.85
จำหน่ายน้ำผลไม้	1	0.85
จำหน่ายอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ	1	0.85
จำหน่ายวัสดุก่อสร้าง	1	0.85
จำหน่ายขนมไทย	2	1.69
จำหน่ายขนมเบเกอรี่	1	0.85
จำหน่ายคอมพิวเตอร์	2	1.69
จำหน่ายถ้วยรางวัล	1	0.85
จำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.85
ผลิตแหนม หมูยอ	1	0.85
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จำนวนพนักงานงานในสถานประกอบการ (ตารางที่ 4.3) พบว่า จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.22 รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงาน 6-10 คน จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.20 มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 15 คน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และจำนวนพนักงาน 11-15 คน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.78

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 - 5 คน	51	43.22
6 - 10 คน	38	32.20
11 - 15 คน	8	6.78
มากกว่า 15 คน	21	17.80
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ขนาดของกิจการ (ตารางที่ 4.4 ) โดยใช้จำนวนพนักงานเป็นเกณฑ์ พบว่า ขนาดของกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจการขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 11-20 คน) จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.15 รองลงมาคือ เป็นกิจการขนาดเล็ก (จำนวนพนักงาน 1-10 คน) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.92 และเป็นกิจการขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานมากกว่า 20 คนขึ้นไป) จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.93

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามขนาดของกิจการ

ขนาดของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เล็ก (จำนวนพนักงาน 1-10 คน)	53	44.92
กลาง (จำนวนพนักงาน 11-20 คน)	58	19.15
ใหญ่ (จำนวนพนักงานมากกว่า 20 คนขึ้นไป)	7	5.93
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน (ตารางที่ 4.5) พบว่าระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบันของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.28 รองลงมาคือ มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.81 ระยะเวลาดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.73 และระยะเวลาดำเนินธุรกิจในช่วงระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.17

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	34	28.81
5-10 ปี	44	37.28
11-15 ปี	12	10.17
มากกว่า 15 ปี	28	23.73
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ (ตารางที่ 4.6) พบว่า ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีทำเลที่ตั้งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.46 รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งนอกเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.76 และมีทำเลที่ตั้งต่างจังหวัดในภาคเหนือจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.78

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ

ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	56	47.46
นอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	54	45.76
ต่างจังหวัดในภาคเหนือ	8	6.78
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร (ตารางที่ 4.7) พบว่า วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารอยู่ในช่วงระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.07 รองลงมาคือ มีวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.20 วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารในช่วงระหว่าง 3,000,001-5,000,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 และวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารมากกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.02

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร

วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	38	32.20
1,000,001-3,000,000 บาท	52	44.07
3,000,001-5,000,000 บาท	15	12.71
มากกว่า 5,000,000 บาท	13	11.02
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อสินค้ามาจำหน่าย (ตารางที่ 4.8) พบว่า แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อสินค้ามาจำหน่ายของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ จะซื้อสินค้ามาจำหน่ายจากห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น แมคโคร โลตัส คาร์ฟูร์ เป็นต้น จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.44 รองลงมาคือ จะซื้อสินค้ามาจำหน่ายจากเกษตรกรในภาคเหนือ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.42 บริษัทตัวแทนจำหน่าย จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.56 ชาวสวนผลไม้ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 แหล่งชุมชน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.24 ตลาดสด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.39 บริษัทผู้ผลิตโดยตรง จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.54 นำเข้าจากต่างประเทศและพ่อค้าขายส่ง มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.85

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งวัตถุดิบที่ซื้อมาจำหน่าย

แหล่งวัตถุดิบที่ซื้อมาจำหน่าย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เช่น แมคโคร โลตัส	43	36.44
นำเข้าจากต่างประเทศ	1	0.85
ชาวสวนผลไม้	15	12.71
เกษตรกรในภาคเหนือ	30	25.42
แหล่งชุมชน	5	4.24
พ่อค้าขายส่ง	1	0.85
ตลาดสด	4	3.39
บริษัทตัวแทนจำหน่าย	16	13.56
บริษัทผู้ผลิตโดยตรง	3	2.54
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

แหล่งวัตถุดิบที่ขายส่งสินค้า (ตารางที่ 4.9) พบว่าแหล่งวัตถุดิบที่ขายส่งสินค้าของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ จะขายส่งสินค้าภายในประเทศ จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.07 และจะขายส่งสินค้าไปยังต่างประเทศ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.93

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งวัตถุดิบที่ส่งขายสินค้า

แหล่งวัตถุดิบที่ขายส่งสินค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ภายในประเทศ	111	94.07
ต่างประเทศ	7	5.93
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

แหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ (ตารางที่ 4.10) พบว่าแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ จะมาจากในระบบธนาคาร จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.32 รองลงมาคือ ใช้เงินทุนส่วนตัว จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.36 และใช้เงินลงทุนนอกระบบธนาคาร จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.32

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามแหล่งเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ

แหล่งเงินทุน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ในระบบธนาคาร	70	59.32
นอกระบบธนาคาร	11	9.32
ใช้เงินทุนส่วนตัว	37	31.36
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

รายได้จากการประกอบการต่อเดือน (ตารางที่ 4.11) พบว่า รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ จะมีรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 100,001-500,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.53 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.19 รายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย ในช่วงระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.78 รายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย ในช่วงระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ รายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย สูงกว่า 3,000,000 บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.24

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	25	21.19
1000,001-500,000 บาท	49	41.53
500,001-1,000,000 บาท	21	17.79
1,000,001-3,000,000 บาท	18	15.25
สูงกว่า 3,000,000 บาท	5	4.24
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกได้ตาม ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคาร จำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือน จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ การลงทุนครั้งที่ผ่านมา และเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ แสดงผลการศึกษาดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร (ตารางที่ 4.12) พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคง จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.81 รองลงมาคือ มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.39

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคาร

ความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคาร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธนาคารมีความมั่นคง	93	78.81
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	21	17.80
วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร	4	3.39
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ



จำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของลูกค้าทั้งหมด 118 ราย (ตารางที่ 4.13) พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีจำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 2 แห่ง จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมาคือ มีจำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 1 แห่ง จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.90 จำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ 3 แห่ง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.32 และจำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 3 แห่ง จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.08

**ตารางที่ 4.13** แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 แห่ง	40	33.90
2 แห่ง	61	51.70
3 แห่ง	11	9.32
มากกว่า 3 แห่ง	6	5.08
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ (ตารางที่ 4.14) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในช่วงระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.44 รองลงมาคือ มีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่ออยู่ในช่วงระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.88 ระยะเวลาอยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 และมีระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 10 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.17

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามระยะเวลาของการใช้บริการ  
ด้านสินเชื่อ

ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	15	12.71
1 – 3 ปี	43	36.44
3 – 6 ปี	27	22.88
6 – 10 ปี	21	17.80
มากกว่า 10 ปี	12	10.17
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือน (ตารางที่ 4.15) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการ  
สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง  
2 – 3 วัน ต่อครั้ง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.59 รองลงมาคือ มีจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขาย  
ต่อเดือน ซื้อทุกวัน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 ซื้อสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 29 ราย คิด  
เป็นร้อยละ 24.57 ซื้อเดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.63 ซื้อ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง  
จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.24 และมีจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือน ซื้อเดือนละ 2 ครั้ง  
จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.85

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้า  
มาขายต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ซื้อสินค้ามาขายต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ซื้อทุกวัน	32	27.12
2 – 3 วันต่อครั้ง	42	35.59
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	29	24.57
เดือนละ 1 ครั้ง	9	7.63
2 เดือนต่อ 1 ครั้ง	5	4.24
เดือนละ 2 ครั้ง	1	0.85
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง (ตารางที่ 4.16) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีจำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้งอยู่ในช่วงระหว่าง 100,001-500,000 บาท จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.08 รองลงมาคือ มีจำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.57 จำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้งช่วงระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.25 จำนวนเงินที่ซื้อใช้สินค้าแต่ละครั้งช่วงระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 และจำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้งสูงกว่า 3,000,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.39

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง

จำนวนเงินที่ใช้ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	29	24.57
100,001- 500,000 บาท	52	44.08
500,001-1,000,000 บาท	15	12.71
1,000,001-3,000,000 บาท	18	15.25
สูงกว่า 3,000,000 บาท	4	3.39
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ (ตารางที่ 4.17) พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ ทราบข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบจากนายหน้ามาติดต่อ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคือ ทราบข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบจากลูกค้าประจำบอกต่อ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.66 แผ่นพับและการโฆษณา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 ผู้ประกอบการติดต่อเอง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.78 พนักงานขายของบริษัท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.39 และ ทราบข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบจากตลาดสด ญาติคนใกล้ตัว อินเทอร์เน็ต มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.85

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ

ข้อมูลข่าวสารแหล่งวัตถุดิบ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลูกค้าประจำบอกต่อ	35	29.66
แผ่นพับและการโฆษณา	32	27.12
นายหน้ามาติดต่อ	36	30.50
ตลาดสด	1	0.85
พนักงานขายของบริษัท	4	3.39
ญาติ คนใกล้ชิด	1	0.85
ติดต่อเอง	8	6.78
อินเทอร์เน็ต	1	0.85
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

ผลการประกอบการของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อครั้งที่ผ่านมา (ตารางที่ 4.18) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ มีผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมาได้กำไร จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.98 รองลงมาคือ มีผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมาทำทุน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.63 และมีผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมาขาดทุน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.39

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมา

ผลการประกอบการครั้งที่ผ่านมา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กำไร	105	88.98
ขาดทุน	4	3.39
ทำทุน	9	7.63
รวม	118	100

ที่มา : จากการสำรวจ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (ตารางที่ 4.19) พบว่า ผู้ประกอบการที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ที่สำคัญ อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.12 อันดับ 2 คือ ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.64 อันดับ 3 คือ การให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.80 อันดับ 4 คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.10 อันดับ 5 คือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.41 อันดับ 6 คือ มีการประชาสัมพันธ์ทางด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์และโปสเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.24 และอันดับสุดท้าย คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.69

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ประกอบการจำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับความสำคัญ
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	32	27.12	1
ขั้นตอนในการพิจารณาและอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว	22	18.64	2
การให้บริการที่ประทับใจของพนักงาน	21	17.80	3
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ	19	16.10	4
ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ	17	14.41	5
การประชาสัมพันธ์ทางด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์และโปสเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ	5	4.24	6
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	2	1.69	7
รวม	118	100	

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : เรียงลำดับความสำคัญจาก 1- 7

#### 4.3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป กับพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ที่เลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์โดยใช้ ไลสแควร์ พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสถานประกอบการกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ประกอบการทุกประเภทของสถานประกอบการโดยรวม เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.15 รองลงมาคือ เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.97 และเลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.88 สำหรับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของแต่ละประเภทของสถานประกอบการ มีดังนี้

ผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.93 รองลงมาคือ เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24 และเลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.85

ผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.56 รองลงมาคือ เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.63 และเลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.93

ผู้ประกอบการที่จัดตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ(คณะบุคคล) เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.54 และผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาคือ เลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.41 และเลือกระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.71

จากการทดสอบโดยใช้ไลสแควร์ พบว่า ประเภทของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับการเลือกระยะเวลาที่จะใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสถานประกอบการกับระยะเวลาที่ใช้บริการ  
ด้านสินเชื่อ

ประเภทสถานประกอบการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ			รวม
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
บริษัทจำกัด	1 (0.85%)	5 (4.24%)	7 (5.93%)	13 (11.02%)
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	16 (13.56%)	7 (5.93%)	9 (7.63%)	32 (27.12%)
ห้างหุ้นส่วนสามัญ(คณะบุคคล)	3 (2.54%)	-	-	3 (2.54%)
บุคคลธรรมดา	38 (32.20%)	15 (12.71%)	17 (14.41%)	70 (59.32%)
รวม	58 (49.15%)	27 (22.88%)	33 (27.97%)	118 (100%)
Chi square test = 12.940    Significance = 0.044**				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : \*\* Significance at 0.05

2) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ประกอบการทุกช่วงรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.65 รองลงมาคือเลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้ง มากกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.64 และเลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้ง ช่วงระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.71 สำหรับจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้งของแต่ละช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีดังนี้

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.34 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะซื้อสินค้าช่วงระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.85

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001-500,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.05 รองลงมาคือ เลือกที่จะซื้อสินค้าช่วงระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.08 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะซื้อสินค้า มากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.39

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งช่วงระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.78 รองลงมาคือ เลือกที่จะซื้อสินค้าต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.93 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะซื้อสินค้า มากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.08

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001-3,000,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.33 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะซื้อสินค้า มากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.93 และผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 3,000,000 บาท เลือกที่จะซื้อสินค้าแต่ละครั้งมากกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.24

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์ พบว่า รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ กับ จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับจำนวนเงินที่ซื้อ  
สินค้าแต่ละครั้ง

รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนเงินที่ซื้อสินค้าแต่ละครั้ง			รวม
	ต่ำกว่า 5 แสนบาท	5 แสน – 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท	
ต่ำกว่า 100,000 บาท	24 (20.34%)	1 (0.85%)	-	25 (21.19%)
100,000-500,000 บาท	39 (33.05%)	6 (5.08%)	4 (3.39%)	49 (41.52%)
500,001-1,000,000 บาท	7 (5.93%)	8 (6.78%)	6 (5.08%)	21 (17.79%)
1,000,001-3,000,000 บาท	11 (9.33%)	-	7 (5.93%)	18 (15.26%)
สูงกว่า 3,000,000 บาท	-	-	5 (4.24%)	5 (4.24%)
รวม	81 (68.65%)	15 (12.71%)	22 (18.64%)	118 (100%)
Chi square test = 56.411    Significance = 0.000**				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : \*\* Significance at 0.05

3) ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้าน  
สินเชื่อ จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ประกอบการทุกช่วงวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร โดยรวม เลือก  
ที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.15  
รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี จำนวน 33 ราย  
คิดเป็นร้อยละ 27.97 และ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วง  
ระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.88 สำหรับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ  
แต่ละช่วงวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร มีดังนี้

ผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.49 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.48 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24

ผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารช่วงระหว่าง 1,000,001-3,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.18 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.72 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.17

ผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารช่วงระหว่าง 3,000,001-5,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.93 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.54 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24

ผู้ประกอบการที่ขออนุมัติวงเงินกู้จากธนาคารมากกว่า 5,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.08 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.69

จากการทดสอบโดยใช้ค่าไคสแควร์ พบว่า วงเงินกู้ที่ผู้ประกอบการขออนุมัติจากธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคารกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร	ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ			รวม
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	23 (19.49%)	10 (8.48%)	5 (4.24%)	38 (32.21%)
1,000,001-3,000,000 บาท	25 (21.18%)	12 (10.17%)	15 (12.72%)	52 (44.07%)
3,000,001-5,000,000 บาท	5 (4.24%)	3 (2.54%)	7 (5.93%)	15 (12.71%)
มากกว่า 5,000,000 บาท	5 (4.24%)	2 (1.69%)	6 (5.08%)	13 (11.01%)
รวม	58 (49.15%)	27 (22.88%)	33 (27.97%)	118 (100%)
Chi square test = 9.056    Significance = 0.170				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : \*\* Significance at 0.05

4) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ (ตารางที่ 4.23) พบว่าผู้ประกอบการทุกช่วงรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.15 รองลงมาคือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.97 และเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.88 สำหรับระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของแต่ละช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีดังนี้

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.39 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.54

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001-500,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.03 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.17 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.32

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.78 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.93 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.08

ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001-3,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.63 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.24 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.39

และ ผู้ประกอบการที่มีรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 3,000,000 บาท เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์มากกว่า 6 ปีและช่วงระหว่าง 3-6 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.25 รองลงมาคือ เลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ช่วงระหว่าง 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.70 ส่วนที่เหลือเลือกที่จะใช้ระยะเวลาบริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.85

จากการทดสอบโดยใช้ไคสแควร์ พบว่า รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือนกับระยะเวลาที่ใช้บริการ  
ด้านสินเชื่อ

รายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ			รวม
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-6 ปี	มากกว่า 6 ปี	
ต่ำกว่า 100,000 บาท	18 (15.25%)	4 (3.39%)	3 (2.54%)	25 (21.18%)
100,000-500,000 บาท	26 (22.03%)	11 (9.32%)	12 (10.17%)	49 (41.52%)
500,001-1,000,000 บาท	8 (6.78%)	6 (5.08%)	7 (5.93%)	21 (17.79%)
1,000,001-3,000,000 บาท	5 (4.24%)	4 (3.39%)	9 (7.63%)	18 (15.26%)
สูงกว่า 3,000,000 บาท	1 (0.85%)	2 (1.70)	2 (1.70%)	5 (4.25%)
รวม	58 (49.15%)	27 (28.88%)	33 (27.97%)	118 (100%)
Chi square test = 13.420    Significance =0.098				

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : \*\* Significance at 0.05

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่น ๆ มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.24) พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ให้ความสำคัญโดยรวมมากเป็นอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ปัจจัยด้านอื่น ๆ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ปัจจัยด้านราคา มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวม

ปัจจัย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.23	0.49	มากที่สุด
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	4.04	0.58	มาก
ปัจจัยด้านอื่น ๆ	3.89	0.56	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.80	0.62	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.74	0.73	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	3.73	0.66	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53	0.60	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.25) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.80 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 ความหลากหลายของการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.73 และมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72

**ตารางที่ 4.25** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
สินเชื่อมีความหลากหลายให้เลือก	3.80	0.72	มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	3.95	0.74	มาก
ความหลากหลายของการให้บริการ	3.73	0.66	มาก
มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	3.72	0.69	มาก
รวม	3.80	0.62	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

**ปัจจัยด้านราคา** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย MOR ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 อัตราดอกเบี้ย MLR ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 อัตราดอกเบี้ย MRR ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.65 ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.67 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
อัตราดอกเบี้ย MOR	3.88	0.78	มาก
อัตราดอกเบี้ย MLR	3.91	0.79	มาก
อัตราดอกเบี้ย MRR	3.65	0.96	มาก
ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	3.67	0.85	มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.57	0.89	มาก
รวม	3.74	0.73	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.27) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09 บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04 ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.19

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	4.09	0.65	มาก
บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	4.04	0.64	มาก
ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัย ของธนาคาร	3.83	0.79	มาก
ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ	4.19	0.73	มาก
รวม	4.04	0.58	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ



**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.28) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีพนักงานคอยแนะนำ และชักชวนให้ใช้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47 และมีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่าง ๆ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.54 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ โปสเตอร์ สิ่งตีพิมพ์ สม่่าเสมอ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.38

**ตารางที่ 4.28** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีการโฆษณาทางสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ โปสเตอร์ สิ่งตีพิมพ์ สม่่าเสมอ	3.38	0.71	ปานกลาง
มีพนักงานคอยแนะนำและชักชวนให้ใช้บริการ	3.74	0.70	มาก
ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ	3.47	0.71	มาก
มีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่าง ๆ	3.54	0.73	มาก
รวม	3.53	0.73	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.29) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 พนักงานมีธรรมาภิบาลสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และวางใจได้ ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และวางใจได้	4.20	0.59	มาก
พนักงานสามารถอธิบายรายละเอียดตอบ คำถามแก่ลูกค้าได้ดี	4.17	0.60	มาก
พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตรไปเยี่ยม เยียนดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ	4.26	0.63	มากที่สุด
พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.27	0.59	มากที่สุด
รวม	4.23	0.49	มากที่สุด

ที่มา : จากการคำนวณ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.30) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็วใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยบริการที่ไม่ผิดพลาด ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 ระบบการทำงานได้มาตรฐานมีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77 บริการมีความหลากหลายให้เลือก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.68 เอกสารที่ใช้ติดต่อธนาคารมีความเหมาะสม ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
การให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการไม่ผิดพลาด	3.77	0.77	มาก
ระบบการทำงาน ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง	3.77	0.76	มาก
บริการมีความหลากหลายให้เลือก	3.68	0.71	มาก
เอกสารที่ใช้ติดต่อธนาคารมีความเหมาะสม	3.69	0.68	มาก
รวม	3.73	0.66	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.31) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียง ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 ธนาคารมีนโยบายที่ชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ธนาคารมีความมั่นคง มีชื่อเสียง	3.95	0.60	มาก
ธนาคารมีนโยบายที่ชัดเจนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า	3.83	0.71	มาก
รวม	3.89	0.56	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ

#### 4.5 ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (ตารางที่ 4.32) พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ให้ระดับความสำคัญของปัญหาในการมาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 สำหรับปัญหาในการมาใช้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95 อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96 อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 ส่วนปัญหาในการมาใช้บริการที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29 ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.23 พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.24 พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญลูกค้า ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.32 และสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.38

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์

ปัญหา	ค่า คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก	3.95	0.81	มาก
อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก	3.95	0.82	มาก
อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ	3.96	0.86	มาก
อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น	3.91	0.93	มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น	3.75	0.92	มาก
ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่า ธนาคารอื่น	3.63	0.92	มาก
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร	3.29	0.78	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารล้าสมัย	3.23	0.85	ปานกลาง
พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ	3.24	1.14	ปานกลาง
พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญลูกค้า	3.32	1.28	ปานกลาง
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.38	1.16	ปานกลาง
รวม	3.60	0.94	มาก

ที่มา : จากการคำนวณ