

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 235 คน และนำข้อมูลที่ได้อมาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์
- ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (235 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ		
ชาย	165	70.2
หญิง	70	29.8
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	14	6.0
30 – 40 ปี	77	32.8
41 – 50 ปี	100	42.6
50 ปีขึ้นไป	44	18.7
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	19.6
ปริญญาตรี	123	52.3
ปริญญาโท	66	28.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (235 คน)	ร้อยละ (100.0)
ลักษณะธุรกิจ		
บริษัทมหาชนจำกัด	6	2.6
บริษัทจำกัด	104	44.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	96	40.9
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	3	1.3
อื่นๆ	26	11.1
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	31	13.2
ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	12	5.1
ธุรกิจการเกษตร	57	24.3
ธุรกิจขนส่ง	3	1.3
ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค	12	5.1
ธุรกิจปั้มน้ำมัน	16	6.8
ธุรกิจสีสรง	24	10.2
ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง	20	8.5
ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ	16	6.8
ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก	6	2.6
ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้	8	3.4
ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ	8	3.4
ธุรกิจอื่นๆ	22	9.4
ยอดขาย/ปี		
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	91	38.7
50 – 100 ล้านบาท	117	49.8
101 – 400 ล้านบาท	23	9.8
มากกว่า 400 ล้านบาท	4	1.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (235 คน)	ร้อยละ (100.0)
ประเภทสินเชื่อ*		
กู้เบิกเกินบัญชี	203	86.4
เงินกู้ทั่วไป	169	71.9
ตัวสัญญาใช้เงิน	132	56.2
หนังสือค้ำประกัน	57	24.3
รับรองตัว	17	7.2
วงเงินด้านต่างประเทศ	24	10.20
วงเงินสินเชื่อของกิจการ (บาท)		
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	34	14.5
6 – 10 ล้านบาท	54	23.0
11 – 15 ล้านบาท	44	18.7
มากกว่า 15 ล้านบาท	103	43.8
ระยะเวลาดำเนินกิจการ		
0 – 3 ปี	6	2.6
3 – 10 ปี	88	37.4
11 – 15 ปี	83	35.3
มากกว่า 15 ปี	58	24.7

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.2 โดยเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6 และ 32.8 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 ลักษณะธุรกิจเป็นแบบบริษัทจำกัดมากที่สุด รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 44.3 และ 40.9 ตามลำดับ ส่วนประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และ ธุรกิจลิขสิทธิ์ คิดเป็นร้อยละ 24.3, 13.2 และ 10.2 ตามลำดับ ส่วนยอดขายต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 50 -100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 49.8 และประเภทสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรก คือ กู้เบิกเกินบัญชี เงินกู้

ทั่วไป และ ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 86.4, 71.9 และ 56.2 ตามลำดับ และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติส่วนใหญ่อยู่ที่ มากกว่า 15 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 43.8 ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่ดำเนินงานมาเป็นระยะเวลา 3 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถาบันการเงิน*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพฯ	175	74.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	58	24.7
ธนาคารกรุงไทย	105	44.7
ธนาคารกสิกรไทย	180	76.6
ธนาคารไทยพาณิชย์	123	52.3
ธนาคารทหารไทย	53	22.6
ธนาคารนครหลวงไทย	9	3.8
ธนาคารไทยธนาคาร	2	0.9

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ธนาคารพาณิชย์ 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการเป็นดังนี้ อันดับแรก ธนาคารกสิกรไทย มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 อันดับที่สองคือ ธนาคารกรุงเทพฯจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 และอันดับที่สามคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสินเชื่อนานาชาติพาณิชย์

วัตถุประสงค์*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน	227	96.6
ใช้เป็นทุนจัดตั้งกิจการ	22	9.4
ใช้เพื่อขยายกิจการ	95	40.4

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสินของธนาคารพาณิชย์เชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนมากที่สุด รองลงมาเพื่อขยายกิจการ และสุดท้ายเพื่อใช้เป็นทุนจัดตั้งกิจการ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.6, 40.4 และ 9.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ตามแต่ละวัตถุประสงค์

ประเภทบริการสินเชื่อที่เลือกใช้ตามวัตถุประสงค์*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน*		
กู้เบิกเกินบัญชี	199	84.7
เงินกู้ทั่วไป	58	24.7
ตัวสัญญาใช้เงิน	146	62.1
หนังสือค้ำประกัน	72	30.6
รับรองตัว	13	5.5
วงเงินต่างประเทศ	21	8.9
เพื่อเป็นเงินทุนจัดตั้งกิจการ*		
กู้เบิกเกินบัญชี	53	22.6
เงินกู้ทั่วไป	199	84.7
ตัวสัญญาใช้เงิน	21	8.9
หนังสือค้ำประกัน	11	4.7
รับรองตัว	9	3.8
วงเงินต่างประเทศ	7	3.0
เพื่อใช้จ่ายกิจการ*		
กู้เบิกเกินบัญชี	57	24.3
เงินกู้ทั่วไป	217	92.3
ตัวสัญญาใช้เงิน	35	14.9
หนังสือค้ำประกัน	14	6.0

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประเภทของบริการสามอันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน คือ กู้เบิกเกินบัญชี รองลงมาคือ ใช้ตัวสัญญาใช้เงิน และอันดับที่ 3 ได้แก่ หนังสือค้ำประกัน โดย คิดเป็นร้อยละ 84.7, 62.1 และ 30.6 ตามลำดับ

สำหรับบริการสามอันดับแรกและผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพื่อเป็นเงินทุนจัดตั้งกิจการ ได้แก่ อันดับแรก คือ บริการเงินกู้ทั่วไป รองลงมาเลือกใช้บริการกู้อีกเกินบัญชีและอันดับสุดท้ายคือ การใช้ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 84.7, 22.6 และ 8.9 ตามลำดับ

ส่วนบริการสามอันดับแรกและผู้ตอบแบบสอบถามใช้เพื่อเป็นเงินทุนสำหรับขยายกิจการ ได้แก่ บริการเงินกู้ทั่วไป ลำดับถัดมาคือบริการกู้อีกเกินบัญชี และ บริการตัวสัญญาใช้เงินเป็นอันดับที่สาม โดยคิดเป็นร้อยละ 92.3, 24.3 และ 14.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทอัตราดอกเบี้ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ

อัตราดอกเบี้ยที่ต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Rate)	47	20.0
อัตราลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate)	188	80.0
รวม	235	100.0

ที่มา:จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการอัตราดอกเบี้ยแบบอัตราลอยตัวแบบพิเศษ (Special Floating Rate) มากกว่าอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ (Fixed Rate) คิดเป็นร้อยละ 80 และ 20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่สนใจ

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามสนใจ*	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินเชื่อเชิงพาณิชย์	100	42.6
เงินฝากบุคคลธรรมดา	26	11.1
เงินฝากนิติบุคคล	10	4.3
บริการจัดการด้านการเงิน	168	71.5
บริการธุรกิจการค้าและการชำระเงินระหว่างประเทศ	43	18.3
บริการร้านค้ารับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตกสิกรไทย (EDC)	42	17.9
บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (FX)	10	4.3

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ * ตอบได้มากกว่า 1 รายการ

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 168 คน สนใจบริการจัดการด้านการเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาเป็นสินเชื่อเชิงพาณิชย์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 บริการธุรกิจการค้าและการชำระเงินระหว่างประเทศ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 บริการร้านค้ารับบัตรเครดิตและบัตรเดบิตกสิกรไทย (EDC) จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 บริการเงินฝากบุคคลธรรมดา มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ส่วนบริการเงินฝากนิติบุคคลและบริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (FX) มีจำนวนผู้สนใจเท่ากันคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

พฤติกรรมการใช้สินเชื่อ	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	207	88.1	28	11.9
2. ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้สินเชื่อ	223	94.9	12	5.1
3. ธนาคารตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการลูกค้ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้สินเชื่อ	201	85.5	34	14.5
4. ผู้กู้มีความสัมพันธ์กับธนาคารนั้นๆ เป็นอย่างดี	223	94.9	12	5.1
5. ธนาคารที่ใช้บริการมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีมานาน	225	95.7	10	4.3
6. การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการให้สินเชื่อ	205	87.2	30	12.8
7. การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพก่อนและหลังการขอสินเชื่อ	229	97.4	6	2.6

ที่มา:จากการสำรวจ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละใกล้เคียงกัน โดยเรื่องที่เห็นด้วย 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพก่อน และหลังการขอสินเชื่อ มีผลในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก และอันดับที่ 3 คือ ผู้กู้มีความสัมพันธ์กับธนาคารนั้นๆ เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้กับลูกค้า	51 (21.70)	148 (63.30)	36 (15.30)	0 0	0 0	4.06	สำคัญมาก
2. มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	34 (14.50)	163 (69.40)	38 (16.20)	0 0	0 0	3.98	สำคัญมาก
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	34 (14.50)	163 (69.40)	36 (15.30)	0 0	0 0	3.98	สำคัญมาก
4. ความหลากหลายของการให้บริการ	33 (14.00)	166 (70.60)	36 (15.30)	0 0	0 0	3.98	สำคัญมาก
5. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	31 (13.20)	158 (67.20)	46 (19.60)	0 0	0 0	3.94	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.98	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัย เรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้กับลูกค้า รองลงมา คือ ปัจจัยเรื่องประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก ธนาคาร มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง และ มีความหลากหลายของการให้บริการ ส่วน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย โดยแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.98 และ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านราคา

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านราคา	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อัตราดอกเบี้ย	177 (75.30)	54 (23.00)	4 (1.70)	0 0	0 0	4.74	สำคัญมากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	171 (72.80)	58 (24.70)	6 (2.60)	0 0	0 0	4.70	สำคัญมากที่สุด
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	106 (45.10)	77 (32.80)	52 (22.10)	0 0	0 0	4.23	สำคัญมาก
4. ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	103 (43.80)	78 (33.20)	54 (23.30)	0 0	0 0	4.21	สำคัญมาก
5. ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต	101 (43.30)	80 (34.00)	54 (23.30)	0 0	0 0	4.20	สำคัญมาก
6. ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย	94 (40.00)	83 (35.30)	56 (23.80)	2 (0.90)	0 0	4.14	สำคัญมาก
	ค่าเฉลี่ยร้อยละ					4.37	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ย มีผลมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และอันดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ โดยมีค่าเฉลี่ย แต่ละปัจจัย คือ 4.74, 4.70 และ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ	52 (22.10)	130 (55.30)	53 (22.60)	0 0	0 0	3.99	สำคัญมาก
2. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร	21 (8.90)	180 (76.60)	32 (13.60)	2 (0.90)	0 0	3.93	สำคัญมาก
3. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	24 (10.20)	132 (56.20)	77 (32.80)	2 (0.90)	0 0	3.76	สำคัญมาก
4. บริเวณจอดรถมีเพียงพอ	23 (9.80)	125 (53.20)	85 (36.20)	2 (0.90)	0 0	3.72	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.85	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่มาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยเรื่องธนาคารมีเครือข่ายทั่วประเทศ รองลงมาคือ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร และอันดับที่ 3 คือ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร โดยแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.93 และ 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน	41 (17.40)	148 (63.00)	46 (19.60)	0 0	0 0	3.98	สำคัญมาก
2.การโฆษณาประชาสัมพันธ์	42 (17.90)	139 (59.10)	54 (23.00)	0 0	0 0	3.95	สำคัญมาก
3.ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย	37 (15.70)	148 (63.00)	50 (21.30)	0 0	0 0	3.94	สำคัญ
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.96	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมาก โดยปัจจัยเรื่องข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน สำคัญมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัย เป็นอันดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98, 3.95 และ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการที่สม่ำเสมอ และถูกต้องของพนักงาน	169 (71.90)	64 (27.20)	2 (0.90)	0	0	4.71	สำคัญมากที่สุด
2. การตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน	173 (73.60)	57 (24.30)	5 (2.10)	0	0	4.71	สำคัญมากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน	164 (69.80)	67 (28.50)	4 (1.70)	0	0	4.68	สำคัญมากที่สุด
4. ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	157 (66.80)	74 (31.50)	4 (1.70)	0	0	4.65	สำคัญมากที่สุด
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาทของพนักงาน	150 (63.80)	81 (34.50)	4 (1.70)	0	0	4.62	สำคัญมากที่สุด
6. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย	134 (57.00)	97 (41.30)	4 (1.70)	0	0	4.55	สำคัญมากที่สุด
7. การเข้าถึงลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่	132 (56.2)	97 (41.30)	6 (2.60)	0	0	4.54	สำคัญมากที่สุด
8. มีพนักงาน ไปเยี่ยมเยียนดูแลให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์	150 (63.80)	63 (26.80)	22 (9.40)	0	0	4.54	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						4.62	สำคัญมากที่สุด

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพมากที่สุด โดยปัจจัย 3 อันดับแรก เป็นดังนี้ ปัจจัยเรื่อง การให้บริการที่สม่ำเสมอ และการตอบสนองแก้ไข ปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน สำคัญมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ของพนักงาน และอันดับที่สามคือเรื่อง ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย คือ 4.71, 4.68 และ 4.65 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนาการพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านกระบวนการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อนาการพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้บริการที่รวดเร็ว	166 (70.60)	67 (28.50)	2 (0.90)	0	0	4.69	สำคัญมากที่สุด
2. การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	152 (64.70)	73 (31.10)	10 (4.30)	0	0	4.60	สำคัญมากที่สุด
3. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	136 (57.90)	85 (36.20)	14 (6.00)	0	0	4.52	สำคัญมากที่สุด
4. ระบบการทำงานได้มาตรฐาน	70 (29.80)	161 (68.50)	4 (1.70)	0	0	4.28	สำคัญมาก
5. ความยืดหยุ่นของการให้บริการ	67 (28.50)	164 (69.80)	4 (1.70)	0	0	4.27	สำคัญมาก
6. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ติดต่อกับธนาคาร	64 (27.20)	162 (68.90)	9 (3.80)	0	0	4.23	สำคัญมาก
7. การพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร	58 (24.70)	173 (73.60)	4 (1.70)	0	0	4.23	สำคัญมาก
8. ความหลากหลายของการให้บริการ	63 (26.80)	164 (69.80)	8 (3.40)	0	0	4.23	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						4.38	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกเป็นดังนี้ ปัจจัยเรื่อง การให้บริการที่รวดเร็ว สำคัญมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และอันดับที่สามคือเรื่องการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย คือ 4.69, 4.60 และ 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าบริการพาณิชยกรรมของผู้ประกอบการด้านหลักประกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าบริการพาณิชยกรรมของผู้ประกอบการด้านหลักประกัน	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกัน	65 (27.70)	130 (55.30)	40 (17.00)	0 0	0 0	4.10	สำคัญมาก
2. การประเมินราคาหลักทรัพย์โดยธนาคาร	61 (26.00)	136 (57.90)	38 (16.20)	0 0	0 0	4.09	สำคัญมาก
3. ประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ต้องค้ำประกันต่อธนาคาร	58 (24.70)	141 (60.00)	36 (15.30)	0 0	0 0	4.09	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						4.09	สำคัญมาก

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักประกันอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยเรื่อง สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อหลักประกัน สำคัญมากกว่า เรื่อง ประเภทหลักทรัพย์ค้ำประกันที่ต้องค้ำประกันต่อธนาคาร และการประเมินราคาหลักทรัพย์โดยธนาคาร โดยค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยเป็นดังนี้ 4.10 และ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านอื่นๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความมั่นคงของธนาคาร	160 (68.10)	67 (28.50)	8 (3.40)	0	0	4.65	สำคัญมากที่สุด
2. นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	153 (65.10)	64 (27.20)	18 (7.70)	0	0	4.57	สำคัญมากที่สุด
3. วิสัยทัศน์ของผู้นำ	145 (61.70)	50 (21.30)	40 (17.00)	0	0	4.45	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						4.56	สำคัญมากที่สุด

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นๆมากที่สุดด้วย ได้แก่ ปัจจัยเรื่อง ความมั่นคงของธนาคาร สำคัญมากมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยเรื่อง นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน และวิสัยทัศน์ของผู้นำ เป็นอันดับสุดท้าย โดยค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยคือ 4.65, 4.57 และ 4.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อการพาณิชย์

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อการพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.ขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก	153 (65.10)	23 (9.80)	18 (7.70)	41 (17.40)	0 0	4.26	มาก
2.ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยาก	153 (65.10)	19 (8.10)	22 (9.40)	41 (17.40)	0 0	4.21	มาก
3.อัตราดอกเบี้ยสูง	87 (37.00)	105 (44.70)	21 (8.90)	22 (9.40)	0 0	4.09	มาก
4.ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	84 (35.70)	107 (45.50)	18 (7.70)	26 (11.10)	0 0	4.06	มาก
5.วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ	2 (0.90)	89 (37.90)	46 (19.60)	61 (26.00)	0 0	3.78	มาก
6.ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูง	57 (24.30)	96 (40.90)	32 (13.60)	50 (21.30)	0 0	3.68	มาก
7.สถานที่จอดรถกลับแคบไม่เพียงพอ	44 (18.70)	66 (28.10)	60 (25.50)	65 (27.70)	0 0	3.38	ปานกลาง
8.ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก	44 (18.70)	71 (30.20)	42 (17.90)	78 (33.20)	0 0	3.34	ปานกลาง
9.พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาดขาดความรู้	52 (22.10)	46 (19.60)	20 (8.50)	117 (49.80)	0 0	3.14	ปานกลาง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
10.ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี	44 (18.70)	44 (18.70)	29 (12.30)	118 (50.20)	0 0	3.06	ปานกลาง
11.พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	54 (23.00)	25 (10.60)	22 (9.40)	133 (56.60)	1 (0.40)	2.99	ปานกลาง
12.พนักงานไม่สุภาพ	34 (14.50)	40 (17.00)	29 (12.30)	132 (56.20)	0 0	2.89	ปานกลาง
13.ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ	13 (5.50)	63 (26.80)	42 (17.90)	115 (48.90)	2 (0.90)	2.87	ปานกลาง
14. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร	2 (0.90)	53 (22.60)	43 (18.30)	137 (58.70)	0 0	2.66	ปานกลาง
15. ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	4 (1.70)	44 (18.70)	34 (14.50)	153 (65.10)	0 0	2.57	ปานกลาง
16. ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย	2 (0.90)	38 (16.20)	43 (18.30)	147 (62.60)	5 (2.10)	2.51	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยร้อยละ						3.34	ปานกลาง

ที่มา:จากการสำรวจ

หมายเหตุ:ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาสำคัญที่พบ 3 อันดับแรก ได้แก่ การขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง และอันดับที่ 3 คือ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 4.26, 4.21 และ 4.09 ตามลำดับ

ส่วนปัญหาอื่นๆ ได้แก่ ปัญหาเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า พนักงานไม่สุภาพ ไม่มีการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยกว่า 3 อันดับแรก ตามลำดับ