

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการ 3 วัตถุประสงค์คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้สินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อม วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการที่ใช้สินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อมในการเลือกใช้สินค้า และ วัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเภทกิจการของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการของผู้ขอใช้บริการสินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อม ประกอบด้วย ประเภทของกิจการและการจดทะเบียนก่อตั้งธุรกิจ ดังนี้

ด้านประเภทกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินค้าหรือวิสาหกิจขนาดย่อม พบว่าลำดับที่หนึ่งคือ มีประเภทกิจการเป็นการพาณิชย์ (ค้าปลีก/ส่ง) ลำดับที่สองคือ ประเภทกิจการการบริการ ลำดับที่สามคือ ประเภทกิจการอุตสาหกรรม ลำดับที่สี่คือ เป็นประเภทกิจการเช่าหอพัก ลำดับที่ห้าคือ ประเภทกิจการรับเหมาก่อสร้าง ค้าขายอาหารและรับทำจิวเวลรี่

ด้านการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ลำดับที่หนึ่งคือ เป็นแบบบุคคลธรรมดา ลำดับที่สองคือ จดทะเบียนแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ ลำดับที่สามคือ จดทะเบียนแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ลำดับที่สี่คือ อื่นๆ (ไม่มีการจดทะเบียน) ดังแสดงตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการของกิจการของผู้ใช้บริการ
สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1.ประเภทกิจการ		
อุตสาหกรรมการผลิต	14	6.7
การบริการ	78	37.1
การพาณิชย์ (ค้าปลีก/ค้าส่ง)	104	49.5
รับเหมาก่อสร้าง	3	1.4
ค้าขายอาหาร	3	1.4
รับทำจิวเวอรี่	3	1.4
เช่าหอพัก	5	2.4
รวม	210	100.00
2.ลักษณะการจดทะเบียน		
บุคคลธรรมดา	125	59.5
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	54	25.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	16	7.6
อื่น ๆ	15	7.1
รวม	210	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

4.2.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ ลำดับที่หนึ่งคือ วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่สองคือ วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่สามคือ วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม 3,000,000 บาทขึ้นไป ดังแสดงตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

วงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	120	57.10
1,000,000 – 3,000,000 บาท	69	32.90
3,000,000 บาท ขึ้นไป	21	10.00
รวม	210	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.2 ประเภทวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการใช้ประเภทวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ลำดับที่หนึ่งคือ ประเภทเงินกู้ ลำดับที่สองคือ ประเภทเงินเบิกเกินบัญชี ลำดับที่สามคือ ประเภทหนังสือค้ำประกัน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ประเภทวงเงินสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีส่วน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่ประเภทวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ประเภทเงินกู้และ

ประเภทวงเงินเบิกเกินบัญชี ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ประเภทวงเงินเบิกเกินบัญชี ดังแสดงตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ประเภทวงเงินสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เบิกเงินเกินบัญชี	จำนวน	68	31	21	120
	ร้อยละ	43.04	32.63	39.62	57.1
เงินกู้	จำนวน	68	64	16	148
	ร้อยละ	43.04	67.37	30.19	70.5
หนังสือค้ำประกัน	จำนวน	22	0	16	38
	ร้อยละ	13.92	0	30.19	18.1
รวม	จำนวน	158	95	53	306*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.3 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ลำดับที่หนึ่งคือ เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ ลำดับที่สองคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการ ลำดับที่สามคือ เพื่อลงทุนกิจการใหม่

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ลำดับที่หนึ่งคือ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ ลำดับที่สองคือ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการ ลำดับที่สามคือ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนกิจการใหม่ ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติ

วงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการ ลำดับที่สองคือ วัตถุประสงค์เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ ลำดับที่สามคือ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ ดังแสดงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เพื่อลงทุนกิจการใหม่	จำนวน	0	0	5	5
	ร้อยละ	0.00	0.00	11.90	1.76
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	จำนวน	47	48	16	111
	ร้อยละ	30.92	53.33	38.10	39.09
เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ	จำนวน	105	42	21	168
	ร้อยละ	69.08	46.67	50.00	59.15
รวม	จำนวน	152	90	42	284*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.4 ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ ลำดับที่หนึ่งคือ เป็นการให้บริการเงินกู้ครั้งแรก(กู้ใหม่) ลำดับที่สองคือ อื่นๆ (ลูกค้าเก่า) ลำดับที่สามคือ เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น

เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ มี

ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่) ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ อื่น ๆ (ลูกค้าเก่า) ดังแสดงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่)	จำนวน	98	69	10	177
	ร้อยละ	78.4	100.00	38.46	80.45
เป็นการไถ่ถอนหนี้จาก สถาบันการเงินอื่น	จำนวน	5	0	5	10
	ร้อยละ	4.00	0.00	19.23	4.55
อื่นๆ	จำนวน	22	0	11	33
	ร้อยละ	17.60	0.00	42.31	15.00
รวม	จำนวน	125	69	26	220*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ลำดับที่หนึ่ง คือ 6 – 10 ปี ลำดับที่สองคือ มีระยะเวลา 1 – 5 ปี ลำดับที่สามคือ มีระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ระยะเวลาที่ประกอบกิจการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท

พบว่า ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ลำดับที่หนึ่งคือ มีระยะเวลาประกอบกิจการอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี ลำดับที่สองคือ ระยะเวลา 6 – 10 ปี ดังแสดงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละระยะเวลาที่ประกอบกิจการ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
1 - 5 ปี	จำนวน	47	15	16	78
	ร้อยละ	39.20	21.70	76.20	37.1
6 – 10 ปี	จำนวน	53	44	5	102
	ร้อยละ	44.20	63.80	23.80	48.6
10 ปี ขึ้นไป	จำนวน	20	10	0	30
	ร้อยละ	16.70	14.50	0.00	14.3
รวม	จำนวน	120	69	21	210
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.6 รายได้ของธุรกิจ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคาการไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้ของธุรกิจ ลำดับที่หนึ่งคือ ตั้งแต่ 1,500,000 – 6,000,000 บาท ลำดับที่สองคือ ต่ำกว่า 1,500,000 บาท ลำดับที่สามคือ รายได้ตั้งแต่ 6,000,000 บาท ขึ้นไป

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า รายได้ธุรกิจของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วงต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินกู้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ รายได้ของธุรกิจจะมากกว่า 6,000,000 บาทขึ้นไป ลำดับที่สองคือ รายได้ของธุรกิจอยู่ในช่วง 1,500,000 – 6,000,000 บาท ดังแสดงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ของธุรกิจ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

รายได้ของธุรกิจ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ต่ำกว่า 1,500,000 บาท	จำนวน	46	22	5	73
	ร้อยละ	38.30	31.90	23.80	34.8
1,500,000 – 6,000,000 บาท	จำนวน	69	21	0	90
	ร้อยละ	57.50	30.40	0.00	42.90
6,000,000 บาท ขึ้นไป	จำนวน	5	26	16	47
	ร้อยละ	4.20	37.70	76.20	22.40
รวม	จำนวน	120	69	21	210
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.7 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่อเดือน ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ย 2 % ลำดับที่สองคือ อัตราดอกเบี้ย 1.5 % ลำดับที่สามคือ อัตราดอกเบี้ย 5.5 % ลำดับที่สี่คือ อัตราดอกเบี้ย 2.5 %

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ย 2 % ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินกู้ยืมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 1.5 % ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
1.5 %	จำนวน	11	48	11	70
	ร้อยละ	9.20	69.60	52.40	33.30
2 %	จำนวน	99	10	10	119
	ร้อยละ	82.50	14.50	47.60	56.70
2.5 %	จำนวน	10	0	0	10
	ร้อยละ	8.30	0.00	0.00	4.80
5.5 %	จำนวน	0	11	0	11
	ร้อยละ	0.00	15.90	0.00	5.20
รวม	จำนวน	120	69	21	210
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.8 ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ ลำดับที่หนึ่งคือ 10,000 – 30,000 บาท ลำดับที่สองคือ 30,000 บาทขึ้นไป ลำดับที่สามคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ 30,000 บาทขึ้นไป ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ต่ำกว่า 10,000	จำนวน	62	0	0	62
	ร้อยละ	51.70	0.00	0.00	29.50
10,001 – 30,000	จำนวน	58	26	0	84
	ร้อยละ	48.30	37.70	0.00	40.00
30,000 ขึ้นไป	จำนวน	0	43	21	64
	ร้อยละ	0.00	62.30	100.00	30.50
รวม	จำนวน	120	69	21	210
	ร้อยละ	57.10	32.90	10.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.9 หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีการใช้หลักประกัน ลำดับที่หนึ่งคือ บ้านพร้อมที่ดิน ลำดับที่สองคือ อื่น ๆ (ไม่มีหลักประกัน,อาคารสำนักงาน,สถานประกอบการ,หอพัก) ลำดับที่สามคือ บุคคลและเงินฝาก

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ บ้านพร้อมที่ดิน ลำดับที่สองคือ อื่น ๆ (ไม่มีหลักประกัน,อาคารสำนักงาน,สถานประกอบการ,หอพัก) ดังแสดงตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทหลักประกัน จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ประเภทหลักประกัน		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
บ้านพร้อมที่ดิน	จำนวน	94	47	16	157
	ร้อยละ	78.30	68.10	76.20	74.80
บุคคล	จำนวน	5	0	0	5
	ร้อยละ	4.20	0.00	0.00	2.40
เงินฝาก	จำนวน	5	0	0	5
	ร้อยละ	4.20	0.00	0.00	2.40
อื่นๆ	จำนวน	16	22	5	43
	ร้อยละ	13.30	31.90	23.80	20.50
รวม	จำนวน	120	69	21	210
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.10 การทราบข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านานาชาติไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีการทราบข้อมูลการขอใช้บริการ ลำดับที่หนึ่งคือ ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร ลำดับที่สองคือ เป็นการใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ลำดับที่สามคือ มีการเข้ามาติดต่อโดยการขอใช้บริการด้วยตนเอง ลำดับที่สี่คือ มีการใช้บริการโดยการทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ ลำดับที่ห้าคือ ทราบโดยมีการแนะนำจากญาติ พี่น้องหรือเพื่อน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า การทราบข้อมูลการในการใช้บริการด้านสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่ออนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่สองคือ ทราบข้อมูลจากการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

และกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่สองคือ ทราบจากการขอใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ดังแสดงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

หน่วย : บาท

ข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ได้รับชักชวนจากพนักงาน ธนาคาร	จำนวน	74	43	21	138
	ร้อยละ	42.53	33.59	50.00	39.77
ใช้บริการด้านอื่นๆของ ธนาคารอยู่แล้ว	จำนวน	58	20	16	97
	ร้อยละ	33.33	15.63	38.10	27.96
ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้องหรือเพื่อน	จำนวน	10	11	0	21
	ร้อยละ	5.75	8.59	0.00	6.05
ติดต่อขอใช้บริการด้วย ตนเอง	จำนวน	21	32	0	53
	ร้อยละ	12.07	25.00	0.00	15.27
ทราบการใช้บริการจากสื่อ โฆษณาต่างๆ	จำนวน	11	22	5	38
	ร้อยละ	6.32	17.19	11.90	10.95
รวม	จำนวน	174	128	42	347*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ได้ผลการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม ลำดับที่สองคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,001 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงและระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อสำหรับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่มากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญในแต่ละด้านเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	ค่าเฉลี่ย	2.65	2.86	3.00	2.84 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	2
ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.65	2.86	3.00	2.84 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	2
อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	2.60	3.00	3.00	2.87 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.63 (มาก)	2.91 (มาก)	3.00 (มาก)	2.85 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ ลำดับที่สองคือ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ ลำดับที่สามคือ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ลำดับที่สี่คือ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่ออยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความ

เหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ยืมต่อวงเงินสินเชื่อและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.58	3.00	3.00	2.86 (มาก)
	อันดับ	1	1	1	1
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ	ค่าเฉลี่ย	1.96	2.39	2.48	2.28 (ปานกลาง)
	อันดับ	4	4	2	4
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ยืมต่อวงเงินสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.44	2.70	3.00	2.71 (มาก)
	อันดับ	2	2	1	2
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ	ค่าเฉลี่ย	2.37	2.57	3.00	2.65 (มาก)
	อันดับ	3	3	1	3
ค่าเฉลี่ยรวม		2.34 (ปานกลาง)	2.67 (มาก)	2.87 (มาก)	2.62 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยากและความสะดวกรวดเร็ว ในการโทรศัพท์ ติดต่อ ลำดับที่สองคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท เล็กใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญในแต่ละด้านเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน	ค่าเฉลี่ย	2.48	2.93	2.76	2.72 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	2
การขอสินเชื่อมีเงื่อนไขขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	2.69	2.84	2.76	2.76 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	1
ความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ ติดต่อ	ค่าเฉลี่ย	2.69	2.84	2.76	2.76 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.62 (มาก)	2.87 (มาก)	2.76 (มาก)	2.75 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.4 ลำดับความสำคัญปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการบริการ ลำดับที่สอง

คือ พนักงานมีประสบการณ์และความชำนาญทางด้านสินเชื่อ ลำดับที่สามคือ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย ลำดับที่สี่คือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วงวงเงิน ต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และ วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ บริการ พนักงานมีประสบการณ์และความชำนาญทางด้านสินเชื่อ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย ลำดับที่สองคือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ดังแสดงใน ตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านบุคลากร		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
พนักงานมีประสบการณ์และ ความชำนาญทางด้านสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.56	2.84	3.00	2.80 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	2
พนักงานมีกิริยา มารยาท การ แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย	ค่าเฉลี่ย	2.47	2.84	3.00	2.77 (มาก)
	อันดับ	3	1	1	3
พนักงานมีเพียงพอในการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.42	2.52	2.76	2.57 (มาก)
	อันดับ	4	2	2	4
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการบริการ	ค่าเฉลี่ย	2.60	2.84	3.00	2.81 (มาก)
	อันดับ	1	1	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.51 (มาก)	2.76 (มาก)	2.94 (มาก)	2.74 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่บ้านและหรือที่ทำงาน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่บ้านและหรือที่ทำงาน ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านสถานที่		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่บ้านและหรือที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.68	3.00	2.77 (มาก)
	อันดับ	2	2	1	2
ธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง	ค่าเฉลี่ย	2.78	2.84	2.76	2.79 (มาก)
	อันดับ	1	1	2	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.70 (มาก)	2.76 (มาก)	2.88 (มาก)	2.78 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า
ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ เลือกรการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นการเก็บ
ค่าธรรมเนียม ลำดับที่สองคือ เลือกรการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ลำดับที่สาม
คือ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สี่คือ ธนาคารได้มีโครงการ
ช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น
3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วงวงเงิน
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกรการใช้บริการทางการเงินมี
สัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจ
ขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ เลือกรการกู้สินเชื่อมีส่วนลดหรือยกเว้นการ
เก็บค่าธรรมเนียม เลือกรการกู้สินเชื่อมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ธนาคารมีของขวัญของ
ชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สองคือ ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาส
ต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ค่าเฉลี่ย	2.25	2.78	2.76	2.60 (มาก)
	อันดับ	1	1	1	1
เลือกการกู้สินเชื่อมีการ โฆษณาผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	1.86	1.93	2.76	2.18 (ปานกลาง)
	อันดับ	2	2	1	2
ธนาคารมีของขวัญของ ชำระ่วยแจกลูกค้าในโอกาส พิเศษ	ค่าเฉลี่ย	1.81	1.77	2.76	2.11 (ปานกลาง)
	อันดับ	3	3	1	3
ธนาคารได้มีโครงการ ช่วยเหลือสังคมในโอกาส ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	1.67	1.52	2.52	1.90 (ปานกลาง)
	อันดับ	4	4	2	4
ค่าเฉลี่ยรวม		1.90 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	2.70 (มาก)	2.20 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกายภาพพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง มาก ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ลำดับที่สามคือ สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ ลำดับที่สี่คือ ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอกับการให้บริการ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มวงเงินสินเชื่อ

วิสาหกิจขนาดย่อมวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ ต่างจากกลุ่มวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมที่มีวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง มาก ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอกับการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	1.97	2.13	2.76	2.29 (มาก)
	อันดับ	4	3	2	4
ธนาคารมีการรักษาความ ปลอดภัยเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	2.82	2.29	2.76	2.62 (มาก)
	อันดับ	1	2	2	2
ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง มาก	ค่าเฉลี่ย	2.78	2.29	3.00	2.69 (มาก)
	อันดับ	2	2	1	1
สถานที่จอดรถของธนาคารมี เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	2.37	2.30	2.76	2.48 (มาก)
	อันดับ	3	1	2	3
ค่าเฉลี่ยรวม		2.49 (มาก)	2.25 (มาก)	2.82 (มาก)	2.52 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.8 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการให้

ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งทั้งสองปัจจัยเท่ากันคือ รายได้ของกิจการมีผลต่อการกู้ยืมและประเภทกิจการมีผลต่อการขอกวเงินสินเชื่อ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ปัจจัยด้านบุคคล		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
รายได้ของกิจการมีผลต่อการกู้ยืม	ค่าเฉลี่ย	2.32	2.52	1.95	2.26 (ปานกลาง)
	อันดับ	1	1	1	1
ประเภทกิจการมีผลต่อการขอกวเงินสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.32	2.52	1.95	2.26 (ปานกลาง)
	อันดับ	1	1	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.32 (มาก)	2.52 (มาก)	1.95 (ปานกลาง)	2.26 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.9 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมนั้น ผลศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมกับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละด้านนั้น พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่สองคือ ด้านสถานที่ ลำดับที่สามคือ ด้านกระบวนการ ลำดับที่สี่คือ ด้านบุคลากร ลำดับที่ห้าคือ ด้านราคา ลำดับที่หกคือ ด้านกายภาพ ลำดับที่เจ็ดคือ ด้านบุคคล ลำดับที่แปดคือ ด้านส่งเสริมการตลาด

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอนุมัติช่วงวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับที่หนึ่งเหมือนกัน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินกู้อนุมัติช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับที่หนึ่งคือ ด้านสถานที่ แสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

หน่วย : บาท

ส่วนประสมทางการตลาด		วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	2.63	2.91	3.00	2.85
	ลำดับ	2	1	1	1
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	2.34	2.67	2.87	2.62
	ลำดับ	6	4	4	5
	ระดับความสำคัญ	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.62	2.87	2.76	2.75
	ลำดับ	3	2	6	3
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.51	2.76	2.94	2.74
	ลำดับ	4	3	2	4
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	2.70	2.76	2.88	2.78
	ลำดับ	1	3	3	2
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	1.90	2.00	2.70	2.20
	ลำดับ	8	7	7	8
	ระดับความสำคัญ	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ส่วนประสมทางการตลาด		วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ปัจจัยด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	2.49	2.25	2.82	2.52
	ลำดับ	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)
	ระดับความสำคัญ	5	6	5	6
ปัจจัยด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย	2.32	2.52	1.95	2.26
	ลำดับ	7	5	8	7
	ระดับความสำคัญ	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)

ที่มา : จากการสำรวจ

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้นิติสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม กับธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับที่หนึ่งคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ลำดับที่สองคือ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ ลำดับที่สามคือ อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	คะแนนรวม	ลำดับ
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	584	1
ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ	345	2
อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม	331	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านราคา

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ ลำดับที่สองคือ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ ลำดับที่สามคือ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ลำดับที่สี่คือ ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านราคา

ด้านราคา	คะแนนรวม	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	495	1
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ	83	4
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ	353	2
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ	258	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ลำดับที่สองคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน ลำดับที่สามคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	คะแนนรวม	ลำดับ
ทราบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน	464	2
การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	519	1
มีความสะดวก รวดเร็ว ในการโทรศัพท์ติดต่อ	277	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านบุคลากรให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ ลำดับที่สองคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับที่สามคือ พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลำดับที่สี่คือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านบุคลากรให้บริการ

ด้านพนักงาน	คะแนนรวม	ลำดับ
พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ	518	1
พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	253	3
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	120	4
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	369	2

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	คะแนนรวม	ลำดับ
ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน	561	1
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง	489	2

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สามคือ ธนาคารมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ลำดับที่สี่คือ ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	คะแนนรวม	ลำดับ
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	470	1
ธนาคารมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	180	3
ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ	263	2
ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ	47	4

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 210 ราย ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ลำดับที่สามคือ ธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอกับการให้บริการ ลำดับที่สี่คือ สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านกายภาพ	คะแนนรวม	ลำดับ
ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอกับการให้บริการ	208	3
ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	430	2
ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร	465	1
สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ	157	4

ที่มา : จากการคำนวณ