

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานต่างๆ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ฯลฯ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ มีจำนวนทั้งสิ้น 103 ราย ซึ่งได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 โครงสร้างสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของธุรกิจ

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

4.4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่เลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ

ของธนาคารกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

4.6 ปัญหาในการมาใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

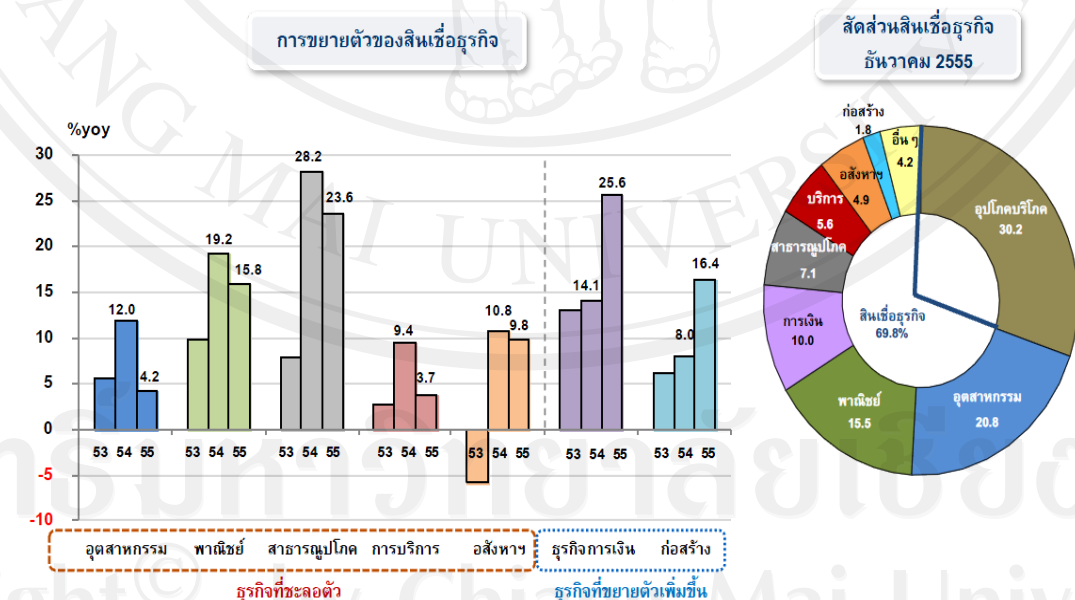
รายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

4.1 โครงสร้างสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของธุรกิจ

ภาพรวมของการให้สินเชื่อธุรกิจในระบบของธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยมีเสถียรภาพโดยสินเชื่อขยายตัวได้ดี อันเนื่องมาจากเศรษฐกิจไทยที่ฟื้นตัวตามแรงส่งจากอุปสงค์ภายในประเทศหลังภาวะน้ำท่วมและมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ส่งผลให้สินเชื่อของระบบธนาคารพาณิชย์ขยายตัวร้อยละ 13.7 ในปี 2555 โดยผลกระทบของเศรษฐกิจโลกต่อภาคการส่งออกของไทยและการออกหุ้นกู้เพิ่มขึ้นของบริษัทขนาดใหญ่หลายแห่ง ทำให้สินเชื่อธุรกิจ (สัดส่วนร้อยละ 69.8 ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวชะลอลงจากปีก่อนมาอยู่ที่ร้อยละ 10.6 ทั้งนี้ สินเชื่อธุรกิจชะลอตัวลงในเกือบทุกภาค ยกเว้นภาคธุรกิจการเงินและธุรกิจก่อสร้างที่ยังขยายตัวได้เพิ่มขึ้นจากการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจเพื่อการลงทุน (Holding Companies) เพื่อใช้ขยายธุรกิจในต่างประเทศ (รูปที่ 4.1) รวมถึงธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ การซ่อมสร้างหลังอุทกภัยและโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ของรัฐ อนึ่ง สินเชื่อ SME (สัดส่วนร้อยละ 51.8 ของสินเชื่อธุรกิจ) ขยายตัวได้ดีที่ร้อยละ 14.1

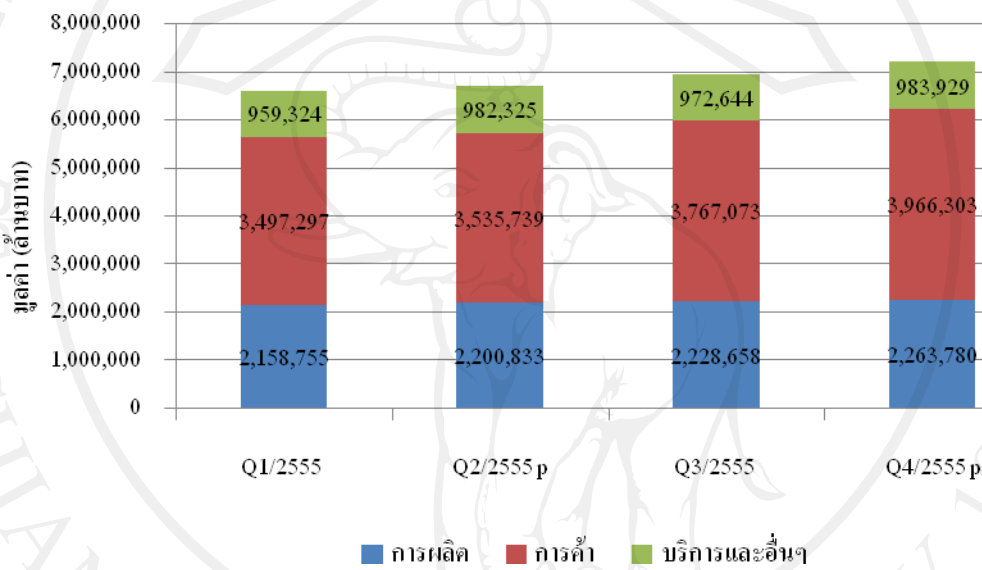
ในขณะที่สินเชื่ออุปโภคบริโภค (สัดส่วนร้อยละ 30.2 ของสินเชื่อรวม) ขยายตัวร้อยละ 21.6 เร่งตัวขึ้นในสินเชื่อทุกประเภท โดยเฉพาะสินเชื่อรถยนต์จากมาตรการรถยนต์คันแรก และสินเชื่อส่วนบุคคลจากความต้องการใช้จ่ายหลังน้ำท่วมและธนาคารพาณิชย์หันมาให้สินเชื่อประเภทนี้มากขึ้น เนื่องจากได้รับผลตอบแทนค่อนข้างสูง

คุณภาพสินเชื่ออยู่ในเกณฑ์ดีตามภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวต่อเนื่อง โดยสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) มียอดคงค้าง 254.2 พันล้านบาท ณ สิ้นปี 2555 ลดลงจากปี 2554 จำนวน 11.9 พันล้านบาทจากการรับชำระหนี้ การตัดหนี้สูญและการขายหนี้ NPL ในส่วนของสินเชื่อธุรกิจ เป็นสำคัญ ส่งผลให้สัดส่วน Gross NPL และ Net NPL ต่อสินเชื่อรวม ลดลงเหลือร้อยละ 2.3 และร้อยละ 1.1 ตามลำดับ โดยสินเชื่อธุรกิจมีสัดส่วน NPL ลดลงเหลือร้อยละ 2.4 และสินเชื่ออุปโภคบริโภคลดลงเหลือร้อยละ 1.9 อย่างไรก็ตามสินเชื่อจัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ (Delinquent Loan) เพิ่มขึ้น 23.2 พันล้านบาท มาอยู่ที่ 243.1 พันล้านบาทโดยเพิ่มขึ้นทั้งในสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่ออุปโภคบริโภค โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมโลหะขั้นมูลฐาน สินเชื่อรถยนต์และสินเชื่อส่วนบุคคล ทั้งนี้ ฐานสินเชื่อที่ขยายตัวสูงทำให้สัดส่วน Delinquent Loan ต่อสินเชื่อรวมทรงตัวที่ร้อยละ 2.2 แม้ว่าคุณภาพสินเชื่อยังอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ธนาคารพาณิชย์มีความระมัดระวังและคำนึงถึงความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลก จึงได้กั้นเงินสำรองเพิ่มขึ้น ทำให้สัดส่วนเงินสำรองที่มีต่อเงินสำรองที่ต้องกันตามกฎหมายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 157.2 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556)



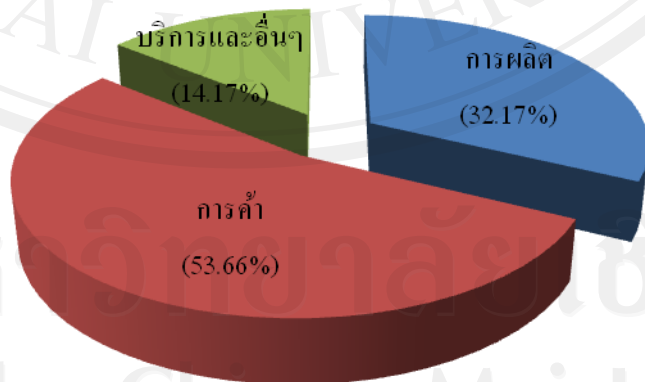
รูปที่ 4.1 สัดส่วนและการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจ

เมื่อพิจารณาสัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ 3 กลุ่มหลัก (การผลิต การค้า การบริการและอื่นๆ) พบว่าในภาพรวมมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นของสินเชื่อในทุกประเภทธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการค้าที่เพิ่มขึ้นจาก 3.4 ล้านล้านบาทในไตรมาสที่ 1 ของปี 2555 (Q1/2555) เป็น 3.9 ล้านล้านบาทในไตรมาสที่ 4 ของปีเดียวกัน (Q4/2555) (รูปที่ 4.2) เช่นเดียวกับภาคการผลิตและภาคบริการและอื่นๆ และเมื่อพิจารณาภาพรวมของสินเชื่อธุรกิจทั้งประเทศในปี 2555 พบว่าภาคการค้า เป็นภาคธุรกิจที่ได้รับสินเชื่อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.66 ของสินเชื่อทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ภาคการผลิต (ร้อยละ 32.17) และภาคการบริการและอื่นๆ (ร้อยละ 14.17) ตามลำดับ (รูปที่ 4.3)



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

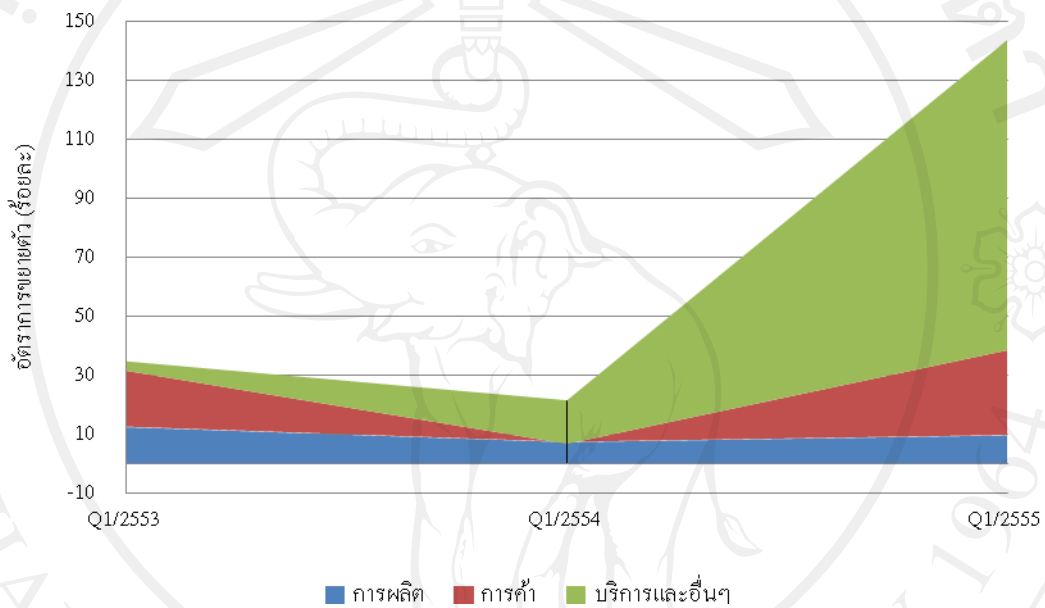
รูปที่ 4.2 สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจรายไตรมาส ปี 2555



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

รูปที่ 4.3 สัดส่วนสินเชื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ ปี 2555

แม้ว่าภาคการค้าจะมีสัดส่วนสินเชื่อมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาอัตราการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจในช่วงปี 2553 ถึง 2555 โดยพิจารณาเปรียบเทียบในไตรมาสที่ 1 ของแต่ละปี พบว่า ในไตรมาสที่ 1 ของปี 2553 (Q1/2553) อัตราการขยายตัวของภาคการค้าสูงกว่าภาคธุรกิจอื่นๆ (การผลิตและบริการ) แต่ในไตรมาสเดียวกันของปี 2554 การขยายตัวของสินเชื่อในภาคการค้ากลับลดลงใน ขณะที่การขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจบริการและอื่นๆ กลับขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมากซึ่งเห็นได้ชัดในช่วงไตรมาสที่ 1 ของปี 2555 (Q1/2555) (รูปที่ 4.4)



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

รูปที่ 4.4 อัตราการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจ

เมื่อพิจารณาในส่วนของภาคเหนือ พบว่า มีสาขาธนาคารพาณิชย์เปิดบริการ จำนวน 696 สาขา หรือร้อยละ 11.6 ของสาขาธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ (สำรวจ ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2554) (ตารางที่ 4.1) โดยธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 62.4 อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน และร้อยละ 62.6 กระจุกตัวอยู่ในเขตอำเภอเมือง เมื่อพิจารณาด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ของภาคเหนือในช่วงเวลาเดียวกันพบว่ามีจำนวน 431.8 พันล้านบาท และ 354.5 พันล้านบาท หรือร้อยละ 6.0 และร้อยละ 4.2 ของเงินฝากและสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศตามลำดับ (ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศทั้งระบบมีเงินฝาก 7,155 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 8,348 พันล้านบาท) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554)

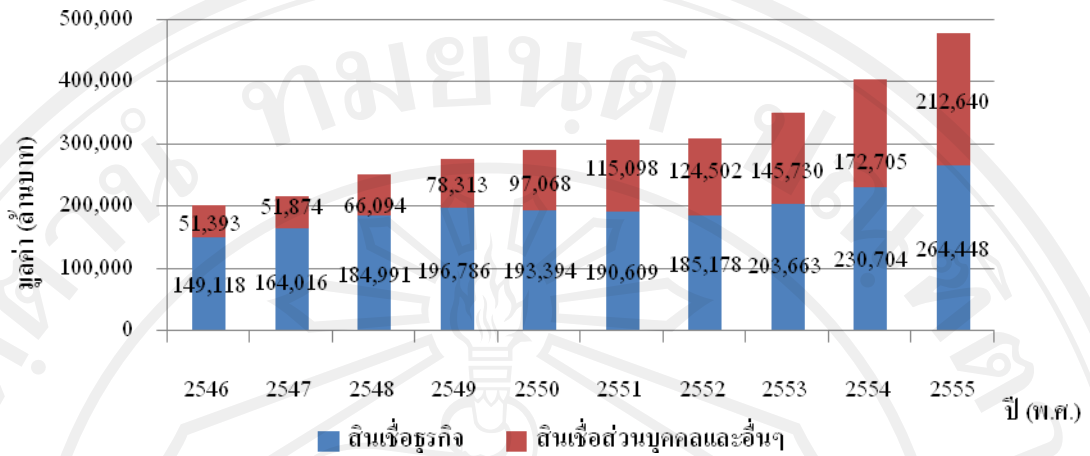
ตารางที่ 4.1 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ

จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย		จำนวน (แห่ง)			
กรุงเทพ		1,989			
ภาคตะวันออก (9 จังหวัด)		799			
ภาคอีสาน (19 จังหวัด)		712			
ภาคใต้ (14 จังหวัด)		705			
ภาคเหนือ (17 จังหวัด)		696			
ภาคกลาง (8 จังหวัด)		617			
ภาคตะวันตก (8 จังหวัด)		463			
สำนักงานใหญ่		32			
รวม		6,013			
จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ					
สาขา	ทั้งหมด (สาขา)	ในเมือง		รอบนอก	
		จำนวน (สาขา)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน (สาขา)	สัดส่วน (ร้อยละ)
ภาคเหนือตอนบน	434	281	64.75	153	35.25
ภาคเหนือตอนล่าง	262	155	59.16	107	40.84
รวม	696	436	62.64	260	37.36

หมายเหตุ : ภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูนและอุดรดิตถ์ ภาคเหนือตอนล่างได้แก่ ตาก พิชัย โลกสุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์และอุทัยธานี

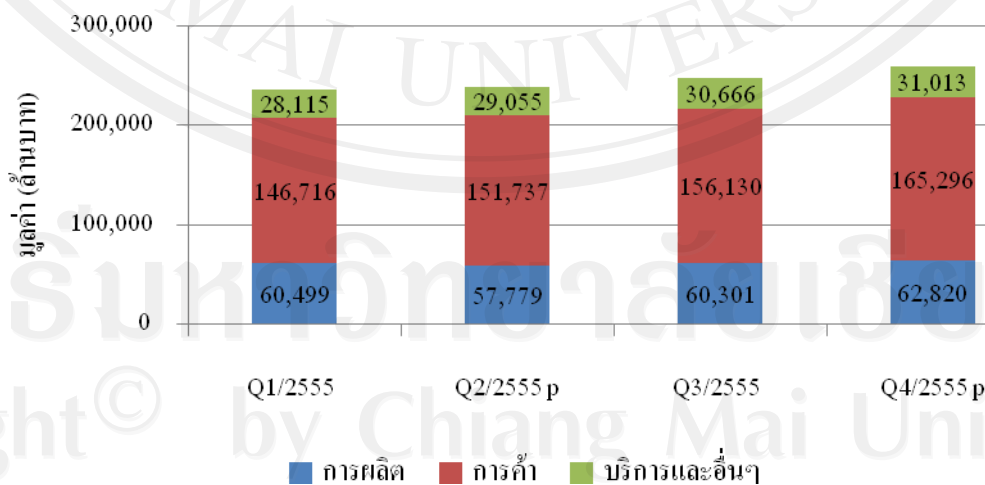
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554

ในส่วนของ โครงสร้างสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ให้กับธุรกิจภาคเหนือ พบว่า สินเชื่อโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 55 เป็นสินเชื่อที่ให้แก่งานธุรกิจ อีกร้อยละ 45 เป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคและบริโภคส่วนบุคคลและอื่นๆ (รูปที่ 4.5) ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกับโครงสร้างสินเชื่อของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ภาคธุรกิจ ร้อยละ 54 เพื่อการบริโภคอุปโภคและอื่นๆ ร้อยละ 46) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556) โดยสินเชื่อส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในจังหวัดหลัก เช่น เชียงใหม่ ลำปาง ฯลฯ โดยสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ให้แก่งานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ ร้อยละ 64 เป็นสินเชื่อภาคการค้า รองลงมาเป็นสินเชื่อภาคการผลิต (ร้อยละ 24) และสินเชื่อภาคบริการและอื่นๆ (ร้อยละ 12) ตามลำดับ



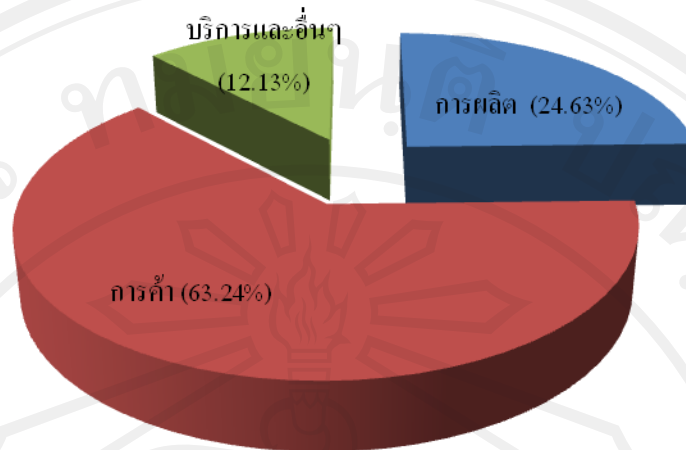
รูปที่ 4.5 โครงสร้างเงินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ภาคเหนือ

เมื่อพิจารณาสัดส่วนเงินเชื่อธุรกิจของภาคเหนือจำแนกตามประเภทธุรกิจ 3 กลุ่มหลัก (การผลิต การค้า การบริการและอื่นๆ) พบว่า มีลักษณะการขยายตัวในทิศทางเดียวกับภาพรวมระดับประเทศ โดยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นของเงินเชื่อในทุกประเภทธุรกิจ โดยภาคการค้าเพิ่มจาก 1.4 แสนล้านบาทในไตรมาสที่ 1 ของปี 2555 (Q1/2555) เป็น 1.6 แสนล้านบาทในไตรมาสที่ 4 ของปีเดียวกัน (Q4/2555) (รูปที่ 4.6) เช่นเดียวกับภาคการผลิตและภาคบริการและอื่นๆ และเมื่อพิจารณาภาพรวมของเงินเชื่อธุรกิจของภาคเหนือในปี 2555 พบว่าภาคการค้าเป็นภาคธุรกิจที่ได้รับเงินเชื่อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.24 ของเงินเชื่อทั้งหมดของภาคเหนือ รองลงมา ได้แก่ ภาคการผลิต (ร้อยละ 24.63) และภาคการบริการและอื่นๆ (ร้อยละ 12.13) ตามลำดับ (รูปที่ 4.7)



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

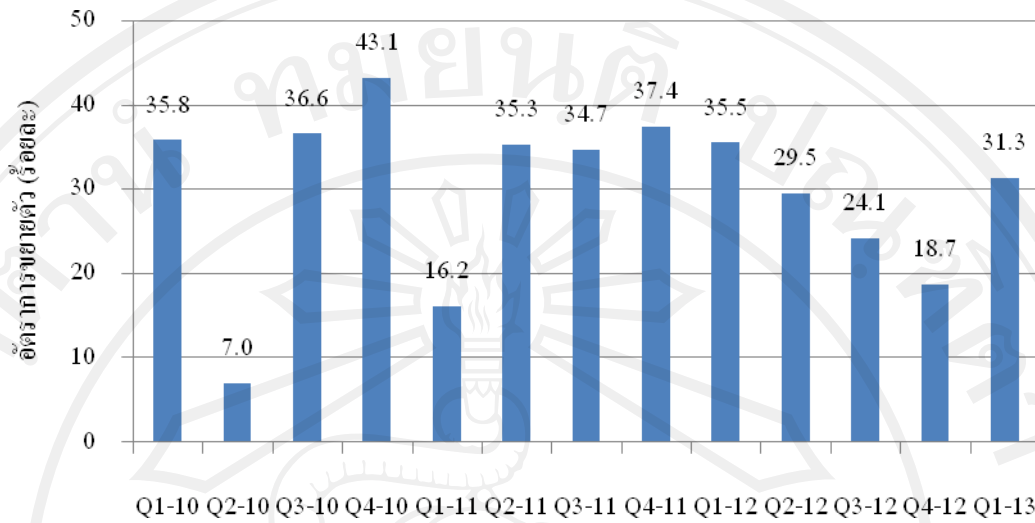
รูปที่ 4.6 สัดส่วนเงินเชื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจภาคเหนือรายไตรมาส ปี 2555



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

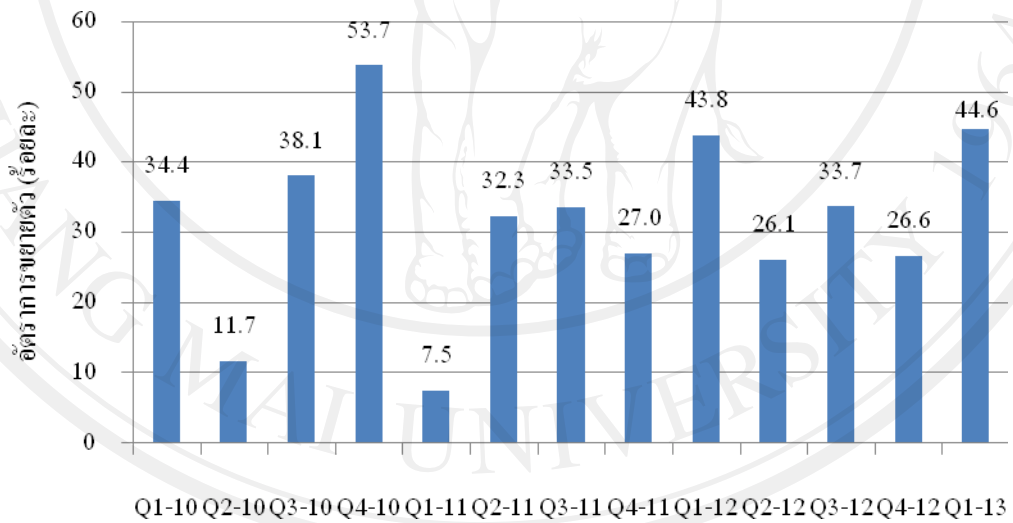
รูปที่ 4.7 อัตราการขยายตัวของสินเชื่อธุรกิจภาคเหนือ

เมื่อพิจารณาถึงความต้องการสินเชื่อของธุรกิจทั้งในภาพรวม ความต้องการสินเชื่อของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) และความต้องการสินเชื่อของธุรกิจขนาดใหญ่ ข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (2556) ไตรมาสที่ 1 ของปี 2556 (Q1-13) พบว่า ความต้องการสินเชื่อของธุรกิจโดยรวมเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากไตรมาสก่อน (ร้อยละ 31.30) (รูปที่ 4.8) โดยทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีความต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความต้องการสินเชื่อธุรกิจสูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ (ร้อยละ 44.60 และ 30.60 ตามลำดับ) (รูปที่ 4.9 ถึง 4.10) สอดคล้องกับข้อมูลสินเชื่อภาคธุรกิจของสถาบันการเงินที่ยังคงขยายตัวสูง ส่วนใหญ่เป็นความต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวรและเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน ขณะที่ความต้องการสินเชื่อเพื่อสะสมสินค้าคงคลังทรงตัวจากไตรมาสที่แล้ว โดยความต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวรส่วนหนึ่งมาจากการขยายการลงทุนในเครื่องจักรเพื่อทดแทนแรงงานที่ขาดแคลนและมีต้นทุนสูงขึ้นจากการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำ ในขณะที่ไตรมาสที่ 2 ของปีเดียวกันสถาบันการเงินส่วนใหญ่คาดว่าความต้องการสินเชื่อภาคธุรกิจจะเร่งตัวค่อนข้างมากจากไตรมาสก่อน ทั้งจากธุรกิจขนาดใหญ่และ SMEs และทั้งสินเชื่อระยะยาวและระยะสั้น โดยคาดว่า การเติบโตของสินเชื่อจะมาจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุปสงค์ภายในประเทศ เป็นสำคัญ ได้แก่ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง การขนส่งสินค้า และการผลิตพลังงานไฟฟ้า



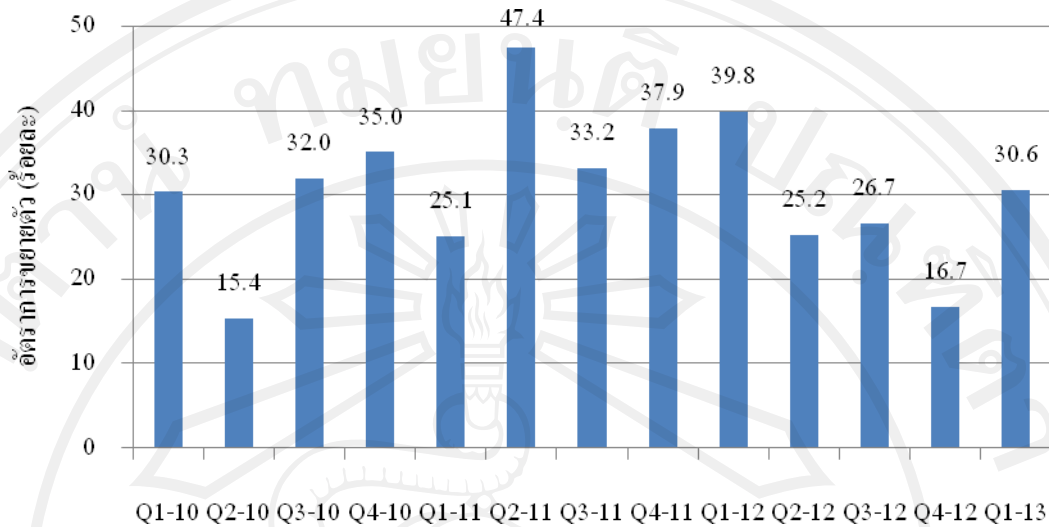
แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

รูปที่ 4.8 อัตราการขยยยตัวของความต้องการสินเชื่ธุรกิจ (ภาพรวม)



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

รูปที่ 4.9 อัตราการขยยยตัวของความต้องการสินเชื่ธุรกิจ SMEs



แหล่งที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556

รูปที่ 4.10 อัตรการขยายตัวของความต้องการสินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธุรกิจรายกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ 2) ข้อมูลของกิจการ ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ขนาดของกิจการ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร เงินลงทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 56.33 และอีกร้อยละ 43.69 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-601 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.18 รองลงมาคือ กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ส่วนที่เหลือร้อยละ 29.13 เป็นกลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 59.22) รองลงมาเป็นกลุ่มคนโสด (ร้อยละ 24.27) และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากถึงร้อยละ 44.66 รองลงมาคือ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 25.24) และสูงกว่าปริญญาโท (ร้อยละ 16.50) ส่วนผู้ประกอบการที่มีการศึกษาดำเนินการต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 13.59 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	56.31
หญิง	45	43.69
รวม	103	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	11	10.68
31-40 ปี	19	18.45
41-50 ปี	24	23.30
51-60 ปี	28	27.18
60 ปีขึ้นไป	21	20.39
รวม	103	100.00
สถานภาพ		
โสด	25	24.27
สมรส	61	59.22
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	9.71
หม้าย	7	5.83
รวม	103	100.00
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	13.59
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	46	44.66
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	26	25.24
สูงกว่าปริญญาโท	17	16.50
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการศึกษา

ข้อมูลของกิจการ

ข้อมูลทั่วไปของกิจการ ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ขนาดของกิจการ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการ วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร เงินลงทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทของธุรกิจ พบว่า ประเภทของธุรกิจของส่วนใหญ่เป็นธุรกิจคอนโด หมู่บ้าน จัดสรร โรงแรม และหอพัก คิดเป็นร้อยละ 24.27 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด รองลงมาคือ ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง (ร้อยละ 17.48) ส่วนธุรกิจอื่นๆ มีสัดส่วนค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 14.56) เช่น โรงเรียน ธุรกิจผลิตกล่องกระดาษ ทอง ปั่นน้ำมัน เป็นต้น (ตารางที่ 4.3)

ทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.72 รองลงมาคือ 500,001-1,000,000 บาท (ร้อยละ 34.95) และอีกร้อยละ 3.88 มีทุนจดทะเบียนสูงกว่า 1,000,000 บาท ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.3 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
คอนโด/หมู่บ้านจัดสรร/โรงแรม/หอพัก	25	24.27
วัสดุก่อสร้าง	18	17.48
อาหาร/เครื่องดื่ม	14	13.59
รับเหมาก่อสร้าง	10	9.71
อุตสาหกรรมเกษตร	7	6.80
ลิซซิ่ง	6	5.83
รถยนต์	4	3.88
โรงน้ำแข็ง	4	3.88
โรงเรียน	2	1.94
ผลิตกล่องกระดาษ	2	1.94
ทอง	2	1.94
ปั๊มน้ำมัน	2	1.94
อื่นๆ	7	6.80
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.4 ทุนจดทะเบียนของกิจการ

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000,000 บาท	44	42.72
500,001 – 1,000,000 บาท	36	34.95
1,000,001 – 2,500,000 บาท	9	8.74
2,500,001 – 5,000,000 บาท	10	9.71
สูงกว่า 50,000,000 บาทขึ้นไป	4	3.88
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.51 รองลงมาคือ บุคคลธรรมดาหรือธุรกิจเจ้าของคนเดียวและห้างหุ้นส่วนจำกัดในสัดส่วนเท่ากันคือ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.30 และห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 3.88) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ

ลักษณะการจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	24	23.30
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	24	23.30
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	4	3.88
บริษัทจำกัด	51	49.51
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 10-50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.17 รองลงมาคือ 60-100 คน (ร้อยละ 23.30) และกิจการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน มีเพียง 2 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 1.94 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนพนักงานของกิจการ

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 คน	2	1.94
10 – 50 คน	63	61.17
60 – 100 คน	24	23.30
110 – 150 คน	3	2.91
160 - 200 คน	6	5.83
200 คนขึ้นไป	5	4.85
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อายุของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีอายุการประกอบการตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.18 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 6-10 ปี (ร้อยละ 21.36) อายุระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 20.39) อายุระหว่าง 16-20 ปี (ร้อยละ 19.42) และกิจการที่มีอายุกิจการตั้งแต่ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.65 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 อายุของกิจการ

อายุของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	21	20.39
6-10 ปี	22	21.36
11-15 ปี	12	11.65
16-20 ปี	20	19.42
21 ปีขึ้นไป	28	27.18
รวม	103	100

ที่มา: จากการสำรวจ

รายได้ต่อเดือนของกิจการ พบว่า กิจการมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 1,000,001-5,000,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ของจำนวนธุรกิจตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ 500,000-1,000,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 21.36) และกิจการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.59 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 รายได้ต่อเดือนของกิจการ

รายได้ของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	14	13.59
500,000-1,000,000 บาท	22	21.36
1,000,001-5,000,000 บาท	31	30.10
5,000,001-10,000,000 บาท	17	16.50
10,000,001-20,000,000 บาท	9	8.74
ตั้งแต่ 20,000,000 บาทขึ้นไป	10	9.71
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ข้อมูลพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคาร จำนวนธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร เหตุผลในการเลือกใช้บริการ และแหล่งเงินทุนหลักของกิจการ รายละเอียดดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร (ตารางที่ 4.9) พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงสูงคิดเป็นร้อยละ 89.32 รองลงมาคือ มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านวิสัยทัศน์ของผู้นำ (ร้อยละ 5.83) และมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน (ร้อยละ 4.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร

ภาพลักษณ์ของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารมีความมั่นคง	92	89.32
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	5	4.85
วิสัยทัศน์ของผู้นำ	6	5.83
รวม	103	100

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนธนาคารที่กิจการเคยใช้บริการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40.78 รองลงมาคือ จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 35.92) จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 16.50) และตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไป (ร้อยละ 6.80) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนธนาคารที่กิจการเคยใช้บริการ

จำนวนธนาคารที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 แห่ง	37	35.92
2 แห่ง	42	40.78
3 แห่ง	17	16.50
มากกว่า 3 แห่ง	7	6.80
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ธนาคารพาณิชย์ที่กิจการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ (ตารางที่ 4.11) พบว่า ธนาคารที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด อันดับแรก คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 66.02 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด ธนาคารกรุงเทพและธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นอันดับสอง ร้อยละ 26.15 และธนาคารกสิกรไทย เป็นอันดับสาม ร้อยละ 34.78 ตามลำดับ ส่วนธนาคาร SMEs มีจำนวนผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อน้อยที่สุดในสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 0.52

ตารางที่ 4.11 ธนาคารพาณิชย์ที่กิจการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ธนาคาร	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม
ธนาคารกรุงเทพ	68 (66.02)	17 (26.15)	3 (13.04)	88 (46.07)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	3 (2.91)	2 (3.08)	3 (13.04)	8 (4.19)
ธนาคารกรุงไทย	6 (5.83)	7 (10.77)	1 (4.35)	14 (7.33)
ธนาคารกสิกรไทย	15 (14.56)	16 (24.62)	8 (34.78)	39 (20.42)
ธนาคารไทยพาณิชย์	6 (5.83)	17 (26.15)	5 (21.74)	28 (14.66)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ธนาคาร	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม
ธนาคารทหารไทย	2 (1.94)	4 (6.15)	1 (4.35)	7 (3.66)
ทกส.	1 (0.97)	2 (3.08)	1 (4.35)	4 (2.09)
ธนาคาร SMEs	-	-	1 (4.35)	1 (0.52)
ธนาคารอื่นๆ	2 (1.94)	-	-	2 (1.05)
รวม	103 (100.00)	65 (100.00)	23 (100.00)	191 (100.00)

ที่มา: จากการสำรวจ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร พบว่า กิจการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของธนาคารเนื่องจากเคยใช้บริการของธนาคารที่ต่อเนื่องและยาวนานเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 19.91 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด รองลงมาคือ มีธนาคารมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ (ร้อยละ 19.0) และมีหลายสาขาและมีบริการตอนเย็น ซึ่งสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เหตุผลที่ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการของธนาคารที่ต่อเนื่องและยาวนาน	44	19.91
ความมั่นคง น่าเชื่อถือ	42	19.00
ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	28	12.67
ดอกเบี้ยถูก	28	12.67
วงเงินกู้สูง	24	10.86
ใกล้ที่ทำงาน/บ้าน	18	8.14
การบริการหรือให้คำปรึกษาที่ดีและเป็นมืออาชีพก่อนและหลังการขอสินเชื่อ	16	7.24
การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	13	5.88
มีหลายสาขาและมีบริการตอนเย็น	8	3.62
รวม	221	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกิจการ พบว่ากิจการส่วนใหญ่ใช้เพื่อลงทุนในการขยายกิจการเป็นหลัก จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.61 รองลงมาคือ เพื่อใช้หมุนเวียนในกิจการ จำนวน 16 ราย (ร้อยละ 15.53) และมีกิจการเพียง 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.85 ใช้เพื่อลงทุนกิจการใหม่ ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของกิจการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์		
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ	16	15.53
เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ	82	79.61
เพื่อลงทุนใหม่	5	4.85
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

วงเงินที่ขออนุมัติ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีวงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคารต่ำกว่า 500,000 บาท จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.63 รองลงมาคือ จำนวน 500,001-1,000,000 บาท (ร้อยละ 37.86) จำนวน 1,000,001-3,000,000 บาท (ร้อยละ 6.80) จำนวน 3,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคารของกิจการ

วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500,000 บาท	47	45.63%
500,001-1,000,000 บาท	39	37.86%
1,000,001-3,000,000 บาท	7	6.80%
3,000,001-5,000,000 บาท	6	5.83%
5,000,000 บาทขึ้นไป	4	3.88%
รวม	103	100.00%

ที่มา: จากการสำรวจ

แหล่งเงินทุนของกิจการ พบว่า แหล่งเงินทุนที่สำคัญของกิจการ มาจากแหล่งเงินทุนจากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 54.37 รองลงมาคือ ใช้เงินทุนส่วนตัว ร้อยละ 44.66 และมีกิจการที่ใช้เงินทุนนอกระบบธนาคารเพียง 1 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 0.97 ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แหล่งเงินทุนหลักของกิจการ

แหล่งเงินทุน	จำนวน	ร้อยละ
ระบบธนาคาร	56	54.37
นอกระบบธนาคาร	1	0.97
เงินทุนส่วนตัว	46	44.66
รวม	103	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการและปัจจัยด้านอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด เมื่อพิจารณาส่วนของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่า ปัจจัยที่กิจการให้ความสำคัญในภาพรวมมากเป็นอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารต้องมีชื่อเสียง และมั่นคง และมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 จากคะแนนเต็ม 5 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ระดับความสำคัญระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29 และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ด้านอื่น ๆ (ภาพลักษณ์และนโยบาย)	4.37	มาก
ด้านบุคลากร	4.29	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.01	มาก
ด้านราคา	3.90	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.85	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.65	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.62	มาก
รวม	3.96	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่ากิจการให้ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 3.97 รองลงมาคือ มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง มีระดับค่าเฉลี่ย 3.90 การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม และสินเชื่อมีความหลากหลาย มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.83 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม	24 (23.30)	54 (52.43)	23 (22.33)	2 (1.94)	-	3.97	มาก
มีการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	23 (22.33)	51 (49.51)	25 (24.27)	4 (3.88)	-	3.90	มาก
การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม	12 (11.65)	63 (61.17)	26 (25.24)	2 (1.94)	-	3.83	มาก
สินเชื่อมีความหลากหลาย	17 (16.50)	57 (55.34)	24 (23.30)	5 (4.85)	-	3.83	มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	11 (10.68)	62 (60.19)	28 (27.18)	2 (1.94)	-	3.80	มาก
กำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม	9 (8.74)	63 (61.17)	29 (28.16)	2 (1.94)	-	3.77	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์เหมาะสม โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 4.00 รองลงมาคือ มีอัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสมมีระดับค่าเฉลี่ย 3.89 อัตราดอกเบี้ยต่ำ และอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายทางเลือกตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อัตราค่าธรรมเนียม ประเมินราคาหลักทรัพย์ เหมาะสม	36.00 (34.95)	34 (33.01)	30 (29.13)	3 (2.91)	-	4.00	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการ จัดการสินเชื่อที่เหมาะสม	27.00 (26.21)	41 (39.81)	32 (31.07)	3 (2.91)	-	3.89	มาก
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	25.00 (24.27)	43 (41.75)	31 (30.10)	4 (3.88)	-	3.86	มาก
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือก หลายทางเลือก	26.00 (25.24)	42 (40.78)	28 (27.18)	7 (6.80)	-	3.84	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 3.65 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.63 และอาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งที่ทันสมัย สะอาดกว้างขวาง มีระดับค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคาร

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีจำนวนสาขาที่ให้บริการ มาก	10.00 (9.71)	53 (51.46)	34 (33.01)	6 (5.83)	-	3.65	มาก
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ ใกล้และสะดวกในการ ติดต่อ	9.00 (8.74)	52 (50.49)	37 (35.92v)	5 (4.85)	-	3.63	มาก
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	17.00 (16.50)	33 (32.04)	49 (47.57)	4 (3.88)	-	3.61	มาก
อาคารสถานที่มีการตกแต่งที่ ทันสมัย สะอาดกว้างขวาง	10.00 (9.71)	46 (44.66)	41 (39.81)	6 (5.83)	-	3.58	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน สม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 3.79 รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของ ธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.63 มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีการให้ข้อมูล ข่าวสาร ครบถ้วน สม่ำเสมอเป็น ปัจจุบัน	8.00 (7.77)	67 (65.05)	26 (25.24)	2 (1.94)	-	3.79	มาก
มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ สม่ำเสมอ	9.00 (8.74)	59 (57.28)	30 (29.13)	5 (4.85)	-	3.70	มาก
มีการให้ของขวัญ ของ กำนันใน โอกาสต่างๆ	8.00 (7.77)	52 (50.49)	34 (33.01)	9 (8.74)	-	3.57	มาก
มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ	6.00 (5.83)	50 (48.54)	42 (40.78)	5 (4.85)	-	3.55	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบาย รายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 4.34 รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.32 พนักงานมีธรรมาจริยธรรม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีระดับค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดและตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี	48.00 (46.60)	44 (42.72)	9 (8.74)	2 (1.94)	-	4.34	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่	42.00 (40.78)	52 (50.49)	9 (8.74)	-	-	4.32	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	44.00 (42.72)	49 (47.57)	9 (8.74)	1 (0.97)	-	4.32	มาก
พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแลและให้ข้อมูลที่เพียงพอพร้อมเสมอ	39.00 (37.86)	54 (52.43)	10 (9.71)	-	-	4.28	มาก
พนักงานมีอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	33.00 (32.04)	57 (55.34)	12 (11.65)	1 (0.97)	-	4.18	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยากโดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 4.16 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับค่าเฉลี่ย 4.05 ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคาร มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยาก	34.00 (33.01)	53 (51.46)	14 (13.59)	2 (1.94)	-	4.16	มาก
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	25.00 (24.27)	60 (58.25)	16 (15.53)	2 (1.94)	-	4.05	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคาร	31.00 (30.10)	48 (46.60)	21 (20.39)	3 (2.91)	-	4.04	มาก
มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	30.00 (29.13)	50 (48.54)	20 (19.42)	3 (2.91)	-	4.04	มาก
มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	23.00 (22.33)	56 (54.37)	21 (20.39)	3 (2.91)	-	3.96	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	20.00 (19.42)	47 (45.63)	33 (32.04)	3 (2.91)	-	3.82	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคาร พบว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้าโดยมีระดับค่าเฉลี่ยมาก คือ 4.38 รองลงมาคือ มีธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัจจัยด้านอื่น	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า	59.00 (57.28)	25 (24.27)	18 (17.48)	1 (0.97)	-	4.38	มาก
ธนาคารมีชื่อเสียงและมั่นคง	53.00 (51.46)	35 (33.98)	14 (13.59)	1 (0.97)	-	4.36	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของลักษณะกิจการกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

จากสมมติฐานของการศึกษาครั้งนี้ คือ ลักษณะของกิจการ ได้แก่ ประเภทกิจการ เงินลงทุน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ โดยปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม การกำหนดหลักประกัน การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนถึงอนุมัติ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมถึงทำเลที่ตั้ง และสถานที่จอดรถ โดยใช้สถิติแบบ non-parametric ใช้ค่า Chi-square กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร พบว่า ประเภทของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ คือ การโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่่าเสมอ และรายได้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าไคสแควร์ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ตารางที่ 4.24) และส่วนปัจจัยหลักอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของกิจการ เงินลงทุน และรายได้ของกิจการ นั่นหมายความว่า ประเภทของกิจการที่แตกต่างกัน ระดับความสำคัญของปัจจัยการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่่าเสมอ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร และรายได้ของกิจการที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านสถานที่จอดรถเพียงพอมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

จากข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร แสดงให้เห็นว่า ประเภทของกิจการ และรายได้ของกิจการ เป็นข้อมูลสำคัญในการส่งเสริมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารให้สอดคล้องกับลักษณะของกิจการ

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจ

ปัจจัยหลัก	Chi – Square Tests (significance)		
	ประเภท กิจการ	เงิน ลงทุน	รายได้ กิจการ
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	0.900	0.715	0.806
อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม	0.549	0.520	0.738
การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม	0.074	0.723	0.622
การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม	0.695	0.433	0.119
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ	0.380	0.479	0.130
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0.677	0.126	0.034**
มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สม่าเสมอ	0.010**	0.353	0.573
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่	0.696	0.124	0.577
ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	0.743	0.779	0.444
ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง	0.521	0.850	0.476

ที่มา: จากการศึกษา

4.6 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

สำหรับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร (ตารางที่ 4.18) พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีปัญหาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมากเกินไปมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยคือ 3.60 รองลงมาคือ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก มีระดับค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.39 และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น มีระดับค่าเฉลี่ย 3.31 อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.15 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคารและพนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้ามีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.13 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงานผิดพลาดมีระดับค่าเฉลี่ย 3.12 และ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีระดับค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 ปัญหาของการใช้สินเชื่อธุรกิจของธนาคาร

ปัญหาในการใช้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนมาก	14 (13.59)	41 (39.81)	41 (39.81)	7 (6.80)	-	3.60	มาก
เงื่อนไขด้านเอกสาร ประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก	8 (7.77)	44 (42.72)	39 (37.86)	10 (9.71)	2 (1.94)	3.45	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น	12 (11.65)	30 (29.13)	47 (45.63)	14 (13.59)	-	3.39	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น	9 (8.74)	36 (34.95)	40 (38.83)	18 (17.48)	-	3.35	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น	6 (5.83)	32 (31.07)	53 (51.46)	12 (11.65)	-	3.31	ปานกลาง
อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ	10 (9.71)	29 (28.16)	44 (42.72)	20 (19.42)	-	3.28	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารล่าสมัย	4 (3.88)	40 (38.83)	30 (29.13)	25 (24.27)	4 (3.88)	3.15	ปานกลาง
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร	6 (5.83)	29 (28.16)	44 (42.72)	20 (19.42)	4 (3.88)	3.13	ปานกลาง
พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า	3 (2.91)	38 (36.89)	34 (33.01)	25 (24.27)	3 (2.91)	3.13	ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงานผิดพลาด	4 (3.88)	34 (33.01)	38 (36.89)	24 (23.30)	3 (2.91)	3.12	ปานกลาง
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	4 (3.88)	33 (32.04)	38 (36.89)	22 (21.36)	6 (5.83)	3.07	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ