

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินค้าธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการ 3 วัตถุประสงค์คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ใช้สินค้าธุรกิจขนาดย่อม วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อม และวัตถุประสงค์ที่สามเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง สามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการของผู้ขอใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อม ประกอบด้วย ประเภทของกิจการ, การจดทะเบียนก่อตั้งธุรกิจ, ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ และรายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ด้านประเภทกิจการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินค้าธุรกิจขนาดย่อม สูงสุดคือประเภทกิจการเป็นการพาณิชย์ (ค้าปลีก/ส่ง) คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองมาคือ ประเภทกิจการการบริการคิดเป็นร้อยละ 35.5 , ประเภทกิจการอุตสาหกรรมการผลิตคิดเป็นร้อยละ 9.2 , ประเภทกิจการค้าส่งคิดเป็นร้อยละ 5.8 และ ประเภทกิจการอื่นๆ รับทำซิลเวอร์รี่, เซาหอพัก, ฟาร์มไก่ คิดเป็นร้อยละ 1.2

ด้านการจดทะเบียนของกิจการพบว่าสูงสุดคือเป็นแบบบุคคลธรรมดาคิดเป็นร้อยละ 79.6 รองมาคือจดทะเบียนแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดคิดเป็นร้อยละ 12.1, จดทะเบียนแบบห้างหุ้นส่วนสามัญคิดเป็นร้อยละ 4.2 , อื่นๆ (เป็นร้านค้า) คิดเป็นร้อยละ 2.9

ด้านระยะเวลาที่ประกอบกิจการพบว่า สูงสุดคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองมาคือ 1-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 30 และ 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 22.1

ด้านรายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือนพบว่า สูงสุดคือ 500,000 - 1,000,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองมาคือ ต่ำกว่า 500,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 24.2 ลำดับที่สามคือ 1,000,000 บาทต่อเดือนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 22.9

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลเบื้องต้นของกิจการกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1.ประเภทกิจการ		
กิจการการผลิต	22	9.2
กิจการให้บริการ	85	35.5
กิจการค้าส่ง	14	5.8
กิจการค้าปลีก	116	48.3
กิจการอื่นๆเช่นรับทำจิลเวอร์รี่	3	1.2
เช่าหอพัก อาหารฟาร์มไก่		
รวม	240	100
2.ลักษณะการจดทะเบียน		
บุคคลธรรมดา	191	79.6
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	10	4.2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	29	12.1
บริษัทจำกัด	3	1.2
อื่น ๆ เช่น ร้านค้า	7	2.9
รวม	240	100.00
3.ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ		
1 - 5 ปี	72	30
6 - 10 ปี	115	47.9
10 ปีขึ้นไป	53	22.1
รวม	240	100
4.รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500,000 บาท	58	24.2
500,000 - 1,000,000 บาท	127	52.9
1,000,000 บาท ขึ้นไป	55	22.9
รวม	240	100

ที่มา : จากการสำรวจ

4.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.2.1 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีจำนวนวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับการอนุมัติ สูงสุดคือ วงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม 1,000,001-3,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองมาคือ วงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 และ วงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม 3,000,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.0 ดังแสดงตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

วงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	70	29.2
1,000,001 – 3,000,000 บาท	146	60.8
3,000,000 บาท ขึ้นไป	24	10.00
รวม	240	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.2 ประเภทวงเงินสินเชื่อ

ผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการใช้ประเภทวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม สูงสุดคือ ประเภทเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองมาคือ ประเภทเงินเบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 79.6 และ ประเภทหนังสือค้ำประกันคิดเป็นร้อยละ 12.5

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ประเภทวงเงินสินเชื่อของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่อยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่ประเภทวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินอนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท สูงสุดคือคือ ประเภทเงินกู้และประเภทวงเงินเบิกเกินบัญชีคิดเป็นร้อยละ 42.6 ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจ

ขนาดย่อมอนุมัติมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุดคือ ประเภทวงเงินเบิกเกินบัญชีคิดเป็นร้อยละ 44.4 ดังแสดงตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทวงเงินสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ประเภทวงเงินสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เบิกเงินเกินบัญชี	จำนวน	75	39	32	146
	ร้อยละ	42.6	35.2	44.4	40.7
เงินกู้	จำนวน	75	72	21	168
	ร้อยละ	42.6	64.8	29.2	46.8
หนังสือค้ำประกัน	จำนวน	26	0	19	45
	ร้อยละ	14.8	0	26.4	12.5
รวม	จำนวน	176	111	72	359*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.3 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ สูงสุดคือ เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการคิดเป็นร้อยละ 58.5 รองมาคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการคิดเป็นร้อยละ 38.0 และ เพื่อลงทุนกิจการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 3.5

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่อนุมัติต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม สูงสุดคือ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการคิดเป็นร้อยละ 46.57 รองมาคือ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนขยายกิจการคิดเป็นร้อยละ 32.75 และ วัตถุประสงค์เพื่อลงทุนกิจการใหม่คิดเป็นร้อยละ 20.68

ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท สูงสุดคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการคิดเป็นร้อยละ 52.73 รองมาคือ วัตถุประสงค์เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการคิดเป็นร้อยละ 47.27 ดังแสดงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เพื่อลงทุนกิจการใหม่	จำนวน	0	0	12	12
	ร้อยละ	0.00	0.00	20.68	3.50
เพื่อลงทุนขยายกิจการ	จำนวน	53	58	19	130
	ร้อยละ	30.5	52.73	32.75	38.0
เพื่อนำเงินมาใช้หมุนเวียนในกิจการ	จำนวน	121	52	27	200
	ร้อยละ	69.5	47.27	46.57	58.5
รวม	จำนวน	174	110	58	342*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.4 ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ สูงสุดคือ เป็นการใช้บริการเงินกู้ครั้งแรก(กู้ใหม่)คิดเป็นร้อยละ 74.81 รองมาคือ อื่นๆ (ลูกค้าเก่า)คิดเป็นร้อยละ 17.04 และสุดท้าย เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 8.15

เมื่อพิจารณาผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ วิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท มีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม และวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท สูงสุดคือ มีลักษณะการใช้

บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก(กู้ใหม่)คิดเป็นร้อยละ 100 ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุดคือ อื่น ๆ (ลูกค้าเก่า) คิดเป็นร้อยละ 41.02 ดังแสดงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ลักษณะการใช้บริการสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ใช้บริการสินเชื่อเป็นครั้งแรก (กู้ใหม่)	จำนวน	108	81	13	202
	ร้อยละ	72.00	100.00	33.33	74.81
เป็นการไถ่ถอนหนี้จาก สถาบันการเงินอื่น	จำนวน	12	0	10	22
	ร้อยละ	8.00	0.00	25.64	8.15
อื่นๆ (เป็นลูกค้าเก่า)	จำนวน	30	0	16	46
	ร้อยละ	20.00	0.00	41.02	17.04
รวม	จำนวน	150	81	26	270*
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ: *ที่ตัวเลขมีจำนวนมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.2.5 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่อปี สูงสุดคือคือ อัตราดอกเบี้ย 8.6% คิดเป็นร้อยละ 51.66 รองมาคือ อัตราดอกเบี้ย 8.1% คิดเป็นร้อยละ 32.92, อัตราดอกเบี้ย 10.10% คิดเป็นร้อยละ 10.0 สุดท้ายคือ อัตราดอกเบี้ย 10.25% คิดเป็นร้อยละ 5.42

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ย 8.6% ขณะที่กลุ่ม

ผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินกู้ยืมอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในช่วง 8.1 % ดังแสดงตารางที่ 4.6 ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
8.1 %	จำนวน	16	49	14	79
	ร้อยละ	11.43	66.21	53.85	32.92
8.6 %	จำนวน	100	12	12	124
	ร้อยละ	71.42	16.22	46.15	51.66
10.10 %	จำนวน	24	0	0	24
	ร้อยละ	17.15	0.00	0.00	10.0
10.25 %	จำนวน	0	13	0	13
	ร้อยละ	0.00	17.57	0.00	5.42
รวม	จำนวน	140	74	26	240
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.6 ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้านาคาการกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ สูงสุดคือ 10,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองมาคือ 30,000 บาทขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 32.50 สุดท้ายคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.17

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุดคือ 30,000 บาทขึ้นไป ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับ

การอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท สูงสุดคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ดังแสดงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ต่ำกว่า 10,000	จำนวน	70	0	0	70
	ร้อยละ	53.03	0.00	0.00	29.17
10,001 – 30,000	จำนวน	62	30	0	92
	ร้อยละ	46.96	35.71	0.00	38.33
30,000 ขึ้นไป	จำนวน	0	54	24	78
	ร้อยละ	0.00	64.29	100.00	32.50
รวม	จำนวน	132	84	24	240
	ร้อยละ	100	100	1000	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.7 หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้านานาชาติธุรกิจไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมีการใช้หลักประกัน สูงสุดคือ บ้านพร้อมที่ดินคิดเป็นร้อยละ 68.75 รองมาคือ อื่น ๆ (ไม่มีหลักประกัน,อาคารสำนักงาน,สถานประกอบการ,หอพัก)คิดเป็นร้อยละ 21.25 สุดท้ายคือ บุคคลและเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 5.00

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุดคือ บ้านพร้อมที่ดิน รองมาคือ อื่น ๆ (ไม่มีหลักประกัน,อาคารสำนักงาน,สถานประกอบการหอพัก) ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทหลักประกัน จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ การอนุมัติ

ประเภทหลักประกัน		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
บ้านพร้อมที่ดิน	จำนวน	98	49	18	165
	ร้อยละ	69.02	67.12	72.00	68.75
บุคคล	จำนวน	12	0	0	12
	ร้อยละ	8.45	0.00	0.00	5.00
เงินฝาก	จำนวน	12	0	0	12
	ร้อยละ	8.45	0.00	0.00	5.00
อื่นๆ(อาคารสำนักงาน,สถาน ประกอบการ,หอพัก)	จำนวน	20	24	7	51
	ร้อยละ	14.08	32.88	28.00	21.25
รวม	จำนวน	142	73	25	240
	ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จากการคำนวณ

4.2.8 การทราบข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการเลือกสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อมมีการทราบข้อมูลการใช้บริการ สูงสุดคือ ได้รับการชักชวนจากพนักงาน ธนาคารคิดเป็นร้อยละ 39.77 รองมาคือ เป็นการใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็น ร้อยละ 27.96 , มีการเข้ามาติดต่อโดยการขอใช้บริการด้วยตนเองคิดเป็นร้อยละ 15.27 , มีการใช้ บริการโดยการทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.95 สุดท้ายคือ ทราบโดยมีการแนะนำ จากญาติ พี่น้องหรือเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 6.05

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า การทราบข้อมูลการใช้บริการด้านสินเชื่อของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงิน สินเชื่ออนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วน เช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ต่ำกว่า 1,000,000 บาท สูงสุด คือ ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร รองมาคือ ทราบข้อมูล

จากการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และกลุ่มผู้ที่ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท สูงสุด คือ ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร รองมาคือ ทราบจากการขอใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ

การทราบข้อมูลการขอใช้บริการสินเชื่อ		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
ทราบการให้บริการจากสื่อ 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 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เป็นข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ตามส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ได้ผลการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านดังนี้

4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม ลำดับที่สองคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วง 1,000,001 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงและระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อสำหรับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่มากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญในแต่ละด้านเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ พิจารณาอนุมัติสูง	ค่าเฉลี่ย	2.75	2.89	3.00	2.88 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	2
ระยะเวลาผ่อนมีความ เหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.75	2.89	3.00	2.88 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	2
อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับ ราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมี ความเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย	2.69	3.00	3.00	2.90 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.73 (มาก)	2.93 (มาก)	3.00 (มาก)	2.89 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษาจากผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ ลำดับที่สองคือค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่อวงเงินสินเชื่อ ลำดับที่สามคือจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ลำดับที่สี่คือค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกรับบริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวมและวงเงินสินเชื่ออยู่ในช่วง 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่อวงเงินสินเชื่อ ขณะที่กลุ่ม

ผู้ให้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านราคา		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมต่อวงเงินการขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.67	3.00	3.00	2.89 (มาก)
	อันดับ	1	1	1	1
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ	ค่าเฉลี่ย	2.14	2.42	2.68	2.41 (ปานกลาง)
	อันดับ	4	3	2	4
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำต่อวงเงินสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	2.57	3.00	3.00	2.86 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	2
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ	ค่าเฉลี่ย	2.37	2.57	3.00	2.65 (มาก)
	อันดับ	3	2	1	3
ค่าเฉลี่ยรวม		2.43 (ปานกลาง)	2.75 (มาก)	2.92 (มาก)	2.70 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยากและมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ ลำดับที่สองคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติอยู่ในช่วงวงเงิน ต่ำกว่า 1,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน และวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่วงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญในแต่ละด้านเท่ากัน ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านกระบวนการ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ทราบระยะเวลาในการพิจารณาแน่นอน	ค่าเฉลี่ย	2.64	2.87	2.83	2.78 (มาก)
	อันดับ	2	1	1	2
การขอสินเชื่อมีเงื่อนไขขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	2.72	2.76	2.83	2.77 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	1
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	ค่าเฉลี่ย	2.72	2.76	2.83	2.77 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.70 (มาก)	2.80 (มาก)	2.83 (มาก)	2.78 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.4 ลำดับความสำคัญปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ขนาดย่อม

ผลการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 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 เลือกใช้บริการทางการเงินมีส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม 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 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการ ใช้ บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

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 ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ตัวอย่างพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญลำดับ ที่หนึ่งคือธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง ลำดับที่สองคือธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่บ้านและหรือที่ทำงาน

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่บ้านและหรือที่ทำงาน ลำดับที่สองคือธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการอย่างทั่วถึง ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านสถานที่		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้ที่ บ้านและหรือที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	2.64	2.72	3.00	2.79 (มาก)
	อันดับ	2	2	1	2
ธนาคารมีจำนวนสาขา ให้บริการอย่างทั่วถึง	ค่าเฉลี่ย	2.93	2.87	2.78	2.86 (มาก)
	อันดับ	1	1	2	1
ค่าเฉลี่ยรวม		2.79 (มาก)	2.80 (มาก)	2.89 (มาก)	2.82 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.6 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้านานการกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่างต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ เลือกรการกู้สินเชื่อบีส่วนลดหรือยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม ลำดับที่สองคือ เลือกรการกู้สินเชื่อบีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ลำดับที่สามคือธนาคารมีของขวัญของชำระแจะลูกค้ำในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สี่คือธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ใช้บริการโดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมอยู่ในช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท เลือกรการใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโดยรวม ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ เลือกรการกู้สินเชื่อบีส่วนลดหรือยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม เลือกรการกู้สินเชื่อบีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ธนาคารมีของขวัญของชำระแจะลูกค้ำในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สองคือ ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
เลือกการกู้สินเชื่อมีส่วนลด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ค่าเฉลี่ย	2.35	2.76	2.78	2.63 (มาก)
	อันดับ	1	1	1	1
เลือกการกู้สินเชื่อมีการ โฆษณาผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	1.84	1.97	2.77	2.19 (ปานกลาง)
	อันดับ	2	2	1	2
ธนาคารมีของขวัญของ ชำระ่วยแจกลูกค้าในโอกาส พิเศษ	ค่าเฉลี่ย	1.92	1.72	2.77	2.14 (ปานกลาง)
	อันดับ	3	3	1	3
ธนาคารได้มีโครงการ ช่วยเหลือสังคมในโอกาส ต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	1.74	1.54	2.53	1.94 (ปานกลาง)
	อันดับ	4	4	2	4
ค่าเฉลี่ยรวม		1.96 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	2.71 (มาก)	2.23 (ปานกลาง)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.7 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านกายภาพพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง มาก ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ลำดับที่สามคือ สถานที่จอดรถของธนาคารมีเพียงพอ ลำดับที่สี่คือ ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอกับการให้บริการ

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

ธุรกิจขนาดย่อมวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ สถานที่จอดรถของธนาคาร มีเพียงพอ ต่างจากกลุ่มวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่มีวงเงินมากกว่า 3,000,000 บาท ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคงมาก ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพ ที่มีอิทธิพลในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านกายภาพ		วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ทันสมัยและเพียงพอกับการ ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	2.17	2.17	2.76	2.37 (มาก)
	อันดับ	4	3	2	4
ธนาคารมีการรักษาความ ปลอดภัยเป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	2.72	2.29	2.76	2.59 (มาก)
	อันดับ	2	2	2	2
ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง มาก	ค่าเฉลี่ย	2.84	2.29	3.00	2.71 (มาก)
	อันดับ	1	2	1	1
สถานที่จอดรถของธนาคารมี เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	2.37	2.30	2.76	2.48 (มาก)
	อันดับ	3	1	2	3
ค่าเฉลี่ยรวม		2.52 (มาก)	2.29 (มาก)	2.82 (มาก)	2.53 (มาก)

ที่มา : จากการคำนวณ

4.3.9 ลำดับความสำคัญ และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อมนั้น ผลศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละด้านนั้น พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับที่สองคือ ด้านสถานที่ ลำดับที่สามคือ ด้านกระบวนการ ลำดับที่สี่คือ ด้านบุคลากร ลำดับที่ห้าคือด้านราคา ลำดับที่หกคือด้านกายภาพ ลำดับที่เจ็ดคือ ด้านส่งเสริมการตลาด

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติเป็น 3 กลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมอนุมัติช่วงวงเงิน 1,000,000 ถึง 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมมากกว่า 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งเหมือนกัน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ได้รับวงเงินกู้ยืมอนุมัติช่วงวงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญลำดับที่หนึ่งคือ ด้านสถานที่ แสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม

ส่วนประสมทางการตลาด		วงเงินกู้ที่ได้รับการอนุมัติ			รวม
		ต่ำกว่า 1,000,000	1,000,000 ถึง 3,000,000	มากกว่า 3,000,000	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	2.73	2.91	3.00	2.85
	ลำดับ	2	1	1	1
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	2.43	2.75	2.92	2.70
	ลำดับ	6	4	3	5
	ระดับความสำคัญ	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าเฉลี่ย	2.70	2.80	2.83	2.78
	ลำดับ	3	2	5	3
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

ตารางที่ 4.18 ต่อแสดงลำดับความสำคัญและระดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้าน ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวีสาหกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	2.51	2.76	2.94	2.74
	ลำดับ	4	3	2	4
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	2.79	2.80	2.89	2.82
	ลำดับ	1	2	4	2
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	1.96	2.00	2.71	2.23
	ลำดับ	8	6	7	7
	ระดับความสำคัญ	(ปานกลาง)	(ปานกลาง)	(มาก)	(ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	2.52	2.29	2.82	2.53
	ลำดับ	5	5	6	6
	ระดับความสำคัญ	(มาก)	(ปานกลาง)	(มาก)	(มาก)

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม กับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ลำดับที่หนึ่งคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ลำดับที่สองคืออัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม ลำดับที่สามคือระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ

ด้านผลิตภัณฑ์	คะแนนรวม	ลำดับ
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	584	1
ระยะเวลาผ่อนมีความเหมาะสมต่อวงเงินกู้สินเชื่อ	351	3
อัตราส่วนวงเงินสินเชื่อกับราคาหลักทรัพย์ค้ำประกันมีความเหมาะสม	365	2

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านราคา

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ ลำดับที่สองคือจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ ลำดับที่สามคือค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ ลำดับที่สี่คือค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านราคา

ด้านราคา	คะแนนรวม	ลำดับ
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้มีความเหมาะสมกับวงเงินสินเชื่อ	487	1
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ต่ำ	63	4
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ต่ำ	287	3
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดต่ำ	373	2

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดย่อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ลำดับที่

สองคือ ทรบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน ลำดับที่สามคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ	คะแนนรวม	ลำดับ
ทรบระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อแน่นอน	456	2
การขอสินเชื่อมีเงื่อนไข ขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	549	1
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	235	3

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ ลำดับที่สามคือธนาคารมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ ลำดับที่สี่คือธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	คะแนนรวม	ลำดับ
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	516	1
ธนาคารมีการโฆษณาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	206	3
ธนาคารมีของขวัญของชำร่วยแจกลูกค้าในโอกาสพิเศษ	300	2
ธนาคารได้มีโครงการช่วยเหลือสังคมในโอกาสต่างๆ	58	4

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านบุคลากรให้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือพนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ลำดับที่สองคือพนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ ลำดับที่สามคือพนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลำดับที่สี่คือ พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านบุคลากรให้บริการ

ด้านพนักงาน	คะแนนรวม	ลำดับ
พนักงานมีประสบการณ์และมีความชำนาญทางด้านสินเชื่อ	454	2
พนักงานมีกิริยา มารยาท การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	289	3
พนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ	137	4
พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	592	1

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่างต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน ลำดับที่สองคือ ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	คะแนนรวม	ลำดับ
ธนาคารมีทำเลที่ตั้งใกล้บ้านและหรือใกล้ที่ทำงาน	641	1
ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการทั่วถึง	559	2

ที่มา : จากการคำนวณ

4.4.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 240 ตัวอย่าง ต่อบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ลำดับที่หนึ่งคือ ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร ลำดับที่สองคือธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ลำดับที่สามคือธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี ลำดับที่สี่คือสถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกายภาพ	คะแนนรวม	ลำดับ
ธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ	237	2
ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี	491	3
ธนาคารมีชื่อเสียง ฐานะ ความมั่นคง ของธนาคาร	530	1
สถานที่จอดรถของธนาคารเพียงพอ	179	4

ที่มา : จากการคำนวณ