

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ 2) ข้อมูลของกิจการ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ ขนาดของกิจการ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ท่าเลที่ตั้งของสถานประกอบการ วงเงินกู้ที่ขออนุมัติจากธนาคาร เงินลงทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจ และรายได้จากกิจการเฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

ผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 55.33 และอีกร้อยละ 44.67 และเมื่อพิจารณาอายุของผู้ประกอบการ พบว่า กว่าร้อยละ 79 เป็นกลุ่มวัยทำงานถึงวัยกลางคน (อายุต่ำกว่า 30 ปี ถึงอายุ 40 ปี) ส่วนที่เหลือเป็นกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 69.33) รองลงมาเป็นกลุ่มคนโสด (ร้อยละ 28) และเป็นหม้าย ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากถึงร้อยละ 59.33 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ประกอบการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 10 ของจำนวนผู้ประกอบการตัวอย่างทั้งหมดเท่านั้น

#### ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	83	55.33
หญิง	67	44.67
รวม	150	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	31	20.67
31-40 ปี	88	58.67
41-50 ปี	9	6.00
51-60 ปี	20	13.33
60 ปีขึ้นไป	2	1.33
รวม	150	100.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	42	28.00
สมรส	104	69.33
หม้าย	4	2.67
รวม	150	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	30.67
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	89	59.33
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	15	10.00
รวม	150	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกิจการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ (ตารางที่ 4.2) พบว่า ประเภทของธุรกิจของส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 27.74 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด ซึ่งจังหวัดแพร่เป็นแหล่งที่มีไม้สักในการผลิตเฟอร์นิเจอร์จำนวนมาก จึงมีผู้ประกอบการเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์ไม้สักเป็นจำนวนมาก รองลงมาคือ เป็นธุรกิจประเภทสินค้าเบ็ดเตล็ด (ร้อยละ 19.35) ธุรกิจประเภทวัสดุก่อสร้าง และประเภทอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ

ทุนจดทะเบียนของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือ 500,001-1,000,000 บาท (ร้อยละ 26.67) ทุนจดทะเบียน 1,000,001-3,000,000 บาท (ร้อยละ 18) และทุนจดทะเบียน 3,000,001-5,000,000 บาท ตามลำดับ

ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดาหรือธุรกิจเจ้าของคนเดียว จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.33 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด และมีธุรกิจจำนวน 2 ราย ที่ยังไม่ได้ทำการจดทะเบียนประกอบธุรกิจ

จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ พบว่า จำนวนพนักงานในสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อสินเชื่อวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีพนักงาน 1-5 คน (ร้อยละ 57.33) รองลงมาคือ จำนวน 6-10 คน (ร้อยละ 20.67) และผู้ประกอบการอีกร้อยละ 22 มีพนักงาน 11-20 คน

ทำเลที่ตั้งของกิจการ พบว่า ทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ร้อยละ 48 และร้อยละ 42.67 ตามลำดับ) และอีกร้อยละ 9.33 มีธุรกิจตั้งอยู่ต่างจังหวัดในภาคเหนือ

สำหรับอายุของกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่มีอายุการประกอบการตั้งแต่ 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 86 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด กิจการที่มีอายุกิจการตั้งแต่ 11-15 ปี และ 16-20 ปี สัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 6 และมีอายุกิจการเกิน 20 ปี มีเพียงร้อยละ 2

ส่วนรายได้ของกิจการ พบว่า กิจการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32 ของจำนวนธุรกิจตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาทต่อเดือน และ 100,001-300,000 บาทต่อเดือน ตามลำดับ ส่วนกิจการที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 7.33 ของจำนวนกิจการตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของกิจการตัวอย่าง

รายการ	จำนวนกิจการ	ร้อยละ
<b>ประเภทธุรกิจ</b>		
สินค้าเบ็ดเตล็ด	30	19.35
วัสดุก่อสร้าง	25	16.13
ยานยนต์	10	6.45
เฟอร์นิเจอร์	43	27.74
อาหารเครื่องดื่ม	22	14.19
อุตสาหกรรม	1	0.65
ส่งออก	2	1.29
รับเหมาก่อสร้าง	6	3.87
การเกษตร	8	5.16
อื่น ๆ	8	5.16
รวม	150	100.00
<b>เงินทุนจดทะเบียน</b>		
ต่ำกว่า 500,000 บาท	69	46.00
500,001-1,000,000 บาท	40	26.67
1,000,001-3,000,000 บาท	27	18.00
3,000,001-5,000,000 บาท	14	9.33
รวม	150	100.00
<b>ลักษณะการจดทะเบียน</b>		
ไม่ได้จดทะเบียน	2	1.33
บุคคลธรรมดา	92	61.33
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	37	24.67
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	4	2.67
บริษัทจำกัด	15	10.00
รวม	150	100.00

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>จำนวนพนักงาน</b>		
ไม่มีพนักงาน	2	1.33
1-5 คน	86	57.33
6-10 คน	31	20.67
11-15 คน	15	10.00
16-20 คน	16	10.67
รวม	150	100.00
<b>ที่ตั้ง</b>		
อ.เมือง จ.แพร่	72	48.00
นอกเขต อ.เมือง จ.แพร่	64	42.67
ต่างจังหวัดในภาคเหนือ	14	9.33
รวม	150	100.00
<b>อายุของกิจการ</b>		
1-5 ปี	67	44.67
6-10 ปี	62	41.33
11-15 ปี	9	6.00
16-20 ปี	9	6.00
21 ปีขึ้นไป	3	2.00
รวม	150	100.00
<b>รายได้ของกิจการ</b>		
ต่ำกว่า 50,000 บาท	48	32.00
50,001-100,000 บาท	28	18.67
100,001-300,000 บาท	23	15.33
300,001-500,000 บาท	16	10.67
500,001-800,000 บาท	12	8.00
800,001-1,000,000 บาท	12	8.00
สูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	11	7.33
รวม	150	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อมูลพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ สามารถจำแนกได้ตาม ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ธนาคาร จำนวนธนาคารที่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร เหตุผลในการเลือกใช้บริการ และแหล่งเงินทุนหลักของกิจการ รายละเอียดดังนี้

ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร (ตารางที่ 4.3) พบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ธนาคารในด้านธนาคารมีความมั่นคงสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 92.67 รองลงมาคือ มีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน และมีความรู้สึกต่อภาพลักษณ์ในด้านวิสัยทัศน์ของผู้นำน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 6 และร้อยละ 1.33 เท่านั้น

ตารางที่ 4.3 ความรู้สึกที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร

ภาพลักษณ์ของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารมีความมั่นคง	139	92.67
นโยบายของธนาคารมีความชัดเจน	9	6.00
วิสัยทัศน์ของผู้นำ	2	1.33
รวม	150	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จำนวนธนาคารที่กิจการเคยใช้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 25.33) จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 22.67) และตั้งแต่ 3 แห่งขึ้นไปตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

จากการศึกษาธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 150 ราย (ตารางที่ 4.5) พบว่า ธนาคารที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อขนาดกลางและขนาดย่อม คือ ธนาคารไทยพาณิชย์อันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 37.54 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด ธนาคารกสิกรไทยเป็นอันดับสอง ร้อยละ 34.15 และธนาคารกรุงเทพ เป็นอันดับสาม ร้อยละ 13.23 ตามลำดับ ส่วนธนาคารเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อที่น้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 0.62

**ตารางที่ 4.4** จำนวนธนาคารที่กิจการเคยใช้บริการ

จำนวนธนาคารที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 แห่ง	36	25.33
2 แห่ง	65	43.33
3 แห่ง	34	22.67
มากกว่า 3 แห่ง	13	8.67
รวม	150	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

**ตารางที่ 4.5** ธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธนาคาร	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	รวม
ธนาคารกรุงเทพ	15 (10.00)	14 (12.07)	14 (23.73)	43 (13.23)
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2 (1.33)	0.00 (0.00)	7 (11.86)	9 (2.77)
ธนาคารกรุงไทย	6 (4.00)	13 (11.21)	6 (10.17)	25 (7.69)
ธนาคารกสิกรไทย	47 (31.33)	54 (46.55)	10 (16.95)	111 (34.15)
ธนาคารไทยพาณิชย์	76 (50.67)	33 (28.45)	13 (22.03)	122 (37.54)
ธนาคารทหารไทย	2 (1.33)	2 (1.72)	5 (8.47)	9 (2.77)
ธกส.	2 (1.33)	0.00 (0.00)	2 (3.39)	4 (1.23)
ธนาคาร SMEs	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	2 (3.39)	2 (0.62)
รวม	150 (100.00)	116 (100.00)	59 (100.00)	325 (100.00)

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารเนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 22.03 ของจำนวนคำตอบทั้งหมด รองลงมาคือ มีหลายสาขาให้เลือกและมีกร

บริการตอนเย็นซึ่งสะดวกสบายสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่มีเวลาไปติดต่อธนาคารในช่วงเวลาทำงาน (ร้อยละ 16.95) ธนาคารใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 14.41) ธนาคารที่มีบริการดีและรวดเร็ว (ร้อยละ 8.47) และเลือกธนาคารที่ให้ดอกเบี้ยถูกและมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ด้วยจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 7.63 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการส่วนใหญ่ใช้เพื่อลงทุนในการขยายกิจการเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 58.67 และอีกร้อยละ 41.33 ใช้เพื่อลงทุนกิจการใหม่ โดยมีวงเงินที่ขออนุมัติต่ำกว่า 500,000 บาทเป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 37.33 ของจำนวนผู้ประกอบการตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาคือ จำนวน 1,000,000-3,000,000 บาท (ร้อยละ 21.33) จำนวน 500,000 – 1,000,000 บาท และจำนวน 5,000,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ และแหล่งเงินทุนที่สำคัญของกิจการ พบว่า มาจากแหล่งเงินทุนจากธนาคารสูงมากถึงร้อยละ 90 และใช้เงินทุนส่วนตัว เพียงร้อยละ 10

**ตารางที่ 4.6** เหตุผลที่ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
สะดวก รวดเร็ว	26	22.03
มีหลายสาขาและมีบริการตอนเย็น	20	16.95
ใกล้ที่ทำงาน/บ้าน	17	14.41
บริการดี รวดเร็ว	10	8.47
ดอกเบี้ยถูก	9	7.63
ความมั่นคง น่าเชื่อถือ	9	7.63
วงเงินกู้สูง	7	5.93
มีเครือข่ายกับลูกค้า	4	3.39
เป็นลูกค้ามานาน	4	3.39
เงื่อนไขน้อย	4	3.39
ความสนิทสนมของพนักงาน	4	3.39
ให้สินเชื่อตามต้องการ	2	1.69
มิให้เลือกเยอะ	2	1.69
รวม	118	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ



ตารางที่ 4.7 วัตถุประสงค์ วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร และแหล่งเงินทุนหลักของผู้ประกอบการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>วัตถุประสงค์</b>		
เพื่อลงทุนในการขยายกิจการ	88	58.67
เพื่อลงทุนใหม่	62	41.33
รวม	150	100.00
<b>วงเงินที่ขออนุมัติจากธนาคาร</b>		
ต่ำกว่า 500,000 บาท	56	37.33
500,001-1,000,000 บาท	25	16.67
1,000,001-3,000,000 บาท	32	21.33
3,000,001-5,000,000 บาท	13	8.67
5,000,000 บาทขึ้นไป	24	16.00
รวม	150	100.00
<b>แหล่งเงินทุนหลัก</b>		
ระบบธนาคาร	135	90.00
เงินทุนส่วนตัว	15	10.00
รวม	150	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการและปัจจัยด้านอื่น ๆ มีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.1)

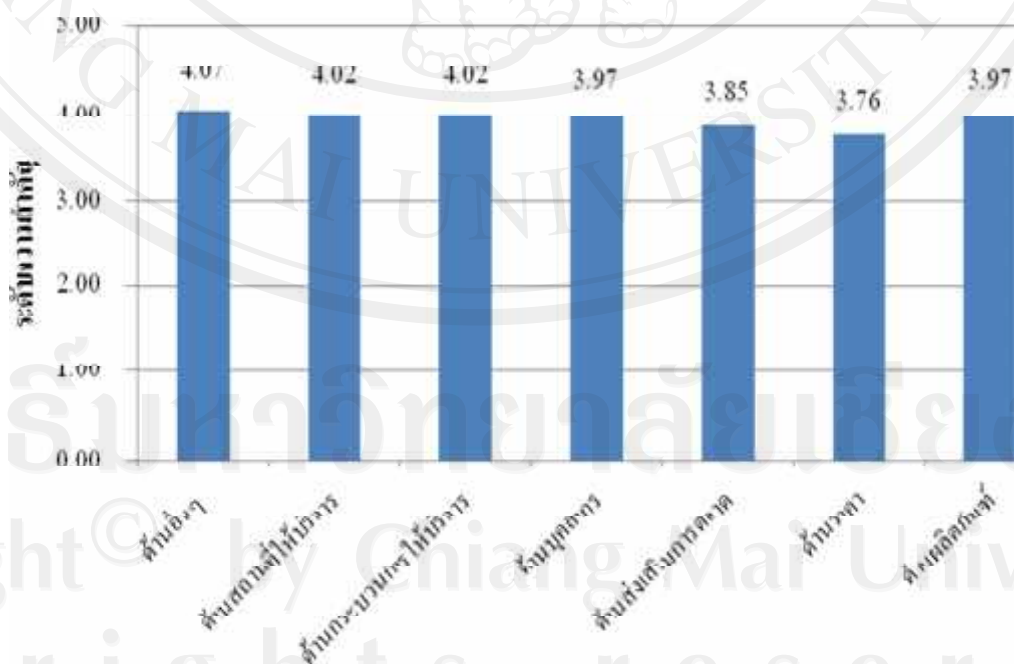
ปัจจัยโดยรวมการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญโดยรวมมากเป็นอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ธนาคารต้องมีชื่อเสียง และมั่นคง และมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 จากคะแนนเต็ม 5 อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและกระบวนการการให้บริการด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ระดับ

ความสำคัญระดับมาก อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเป็นอันดับสามด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.97 ระดับความสำคัญระดับมาก อันดับที่ 4 คือปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด คะแนนเฉลี่ย 3.85 ระดับความสำคัญระดับมาก และอันดับที่ 5 คือปัจจัยด้านราคา คะแนนเฉลี่ย 3.76 ระดับความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ด้านอื่นๆ (ภาพลักษณ์และนโยบาย)	4.07	0.7	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.02	0.67	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.02	0.68	มาก
ด้านบุคลากร	3.97	0.64	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.85	0.71	มาก
ด้านราคา	3.76	0.72	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.97	0.61	มาก
รวม	3.95	0.68	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



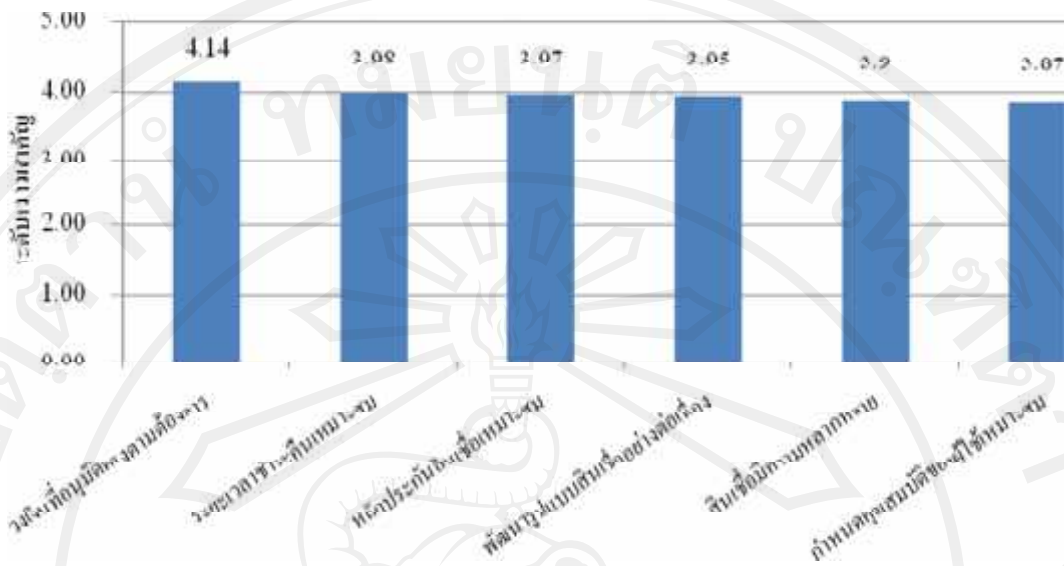
ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.2) พบว่าผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.98) และการกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.14	0.65	มาก
ระยะเวลาในการชำระคืนมีความเหมาะสม	3.98	0.56	มาก
การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม	3.97	0.6	มาก
มีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง	3.95	0.59	มาก
สินเชื่อมีความหลากหลาย	3.9	0.65	มาก
กำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม	3.87	0.62	มาก
รวม	3.97	0.61	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



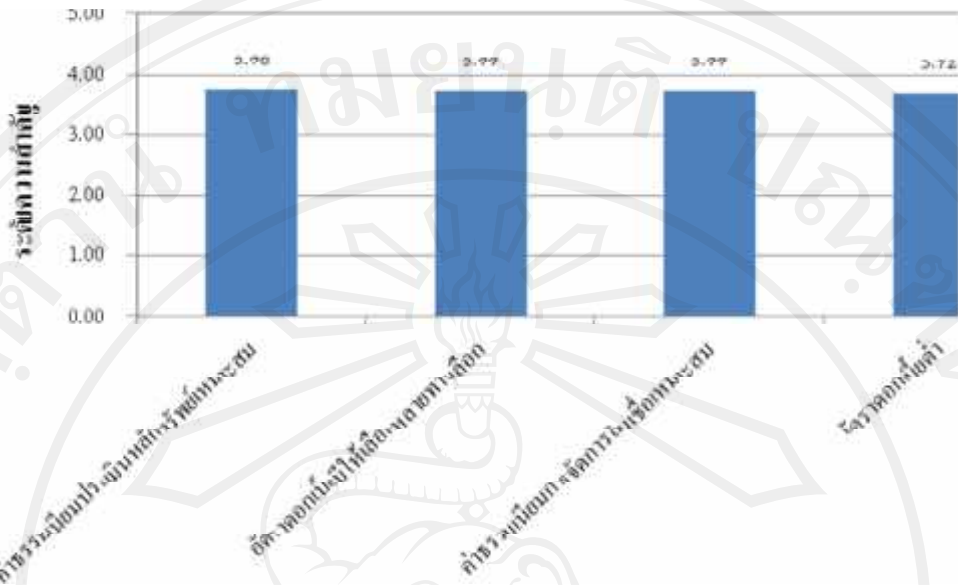
ภาพที่ 4.2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.3) พบว่า ผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งปัจจัยด้านราคาที่มีผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม และอัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายทางเลือกด้วยคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.77 และอัตราดอกเบี้ยต่ำ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
อัตราค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ที่เหมาะสม	3.78	0.70	มาก
อัตราดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายทางเลือก	3.77	0.75	มาก
อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม	3.77	0.68	มาก
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.72	0.76	มาก
รวม	3.76	0.72	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



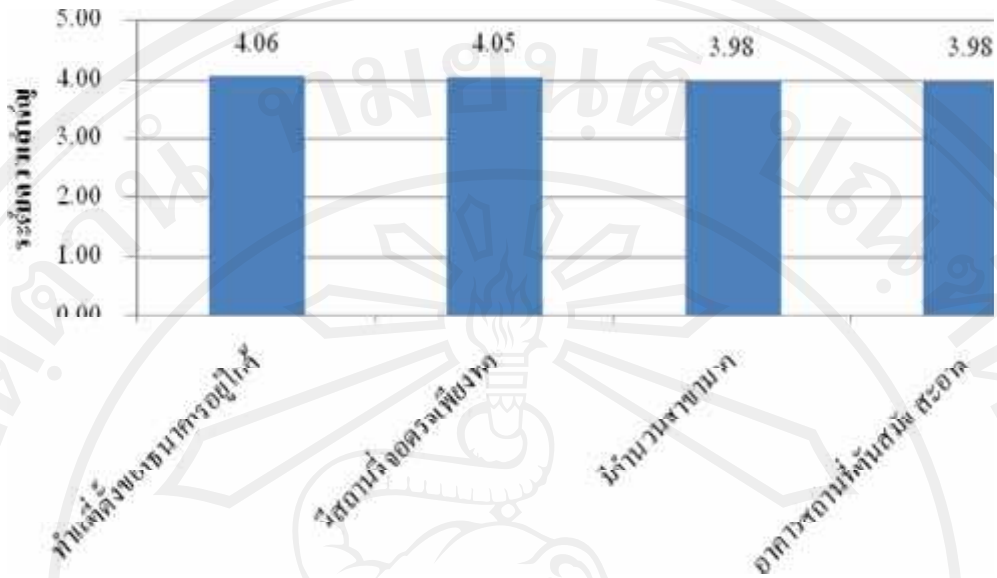
ภาพที่ 4.3 ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.4) พบว่าผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งธนาคาร ใกล้และสะดวกในการติดต่อ (คะแนนเฉลี่ย 4.06) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย 4.05) รวมถึงธนาคารจะต้องมีจำนวนสาขาที่ให้บริการมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ	4.06	0.63	มาก
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.05	0.66	มาก
มีจำนวนสาขาที่ให้บริการมาก	3.98	0.66	มาก
อาคารสถานที่มีการตกแต่งที่ทันสมัย สะอาดกว้างขวาง	3.98	0.75	มาก
รวม	4.02	0.67	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



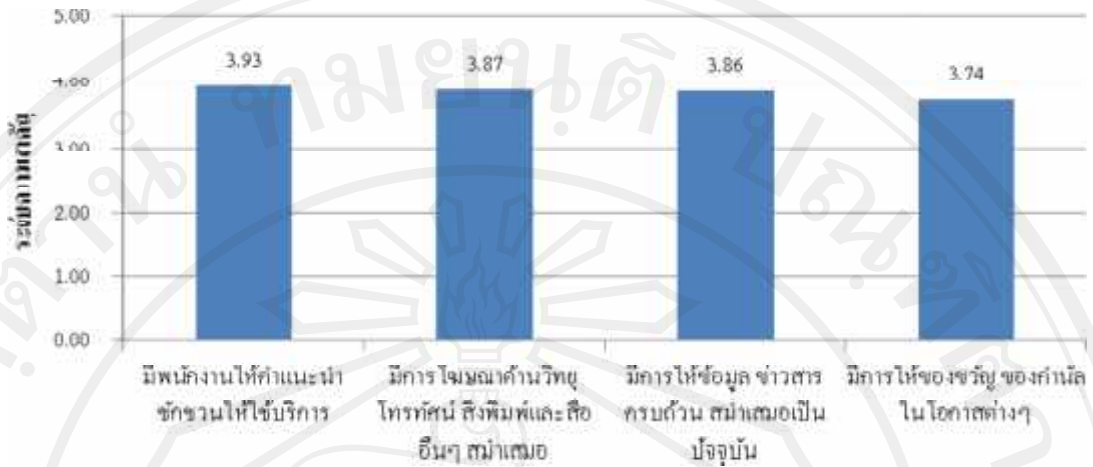
ภาพที่ 4.4 ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.5) พบว่าผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 3.93) มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่่าเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 3.87) และมีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่่าเสมอเป็นปัจจุบัน (คะแนนเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
มีพนักงานให้คำแนะนำ ชักชวนให้ใช้บริการ	3.93	0.67	มาก
มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ สม่่าเสมอ	3.87	0.67	มาก
มีการให้ข้อมูล ข่าวสารครบถ้วน สม่่าเสมอเป็นปัจจุบัน	3.86	0.68	มาก
มีการให้ของขวัญ ของกำนัลในโอกาสต่างๆ	3.74	0.81	มาก
รวม	3.85	0.71	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



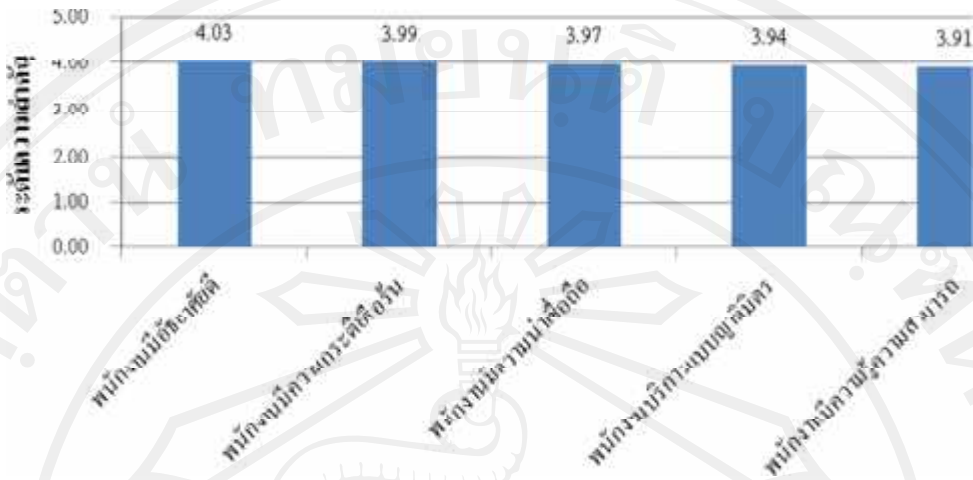
ภาพที่ 4.5 ปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อม

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.6) พบว่า ผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยปัจจัยด้านบุคลากรที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมี อธิษาศยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (คะแนนเฉลี่ย 4.03) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ (คะแนนเฉลี่ย 3.99) และพนักงานมีความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด  
ย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
พนักงานมีอธิษาศยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.03	0.65	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่	3.99	0.63	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้	3.97	0.65	มาก
พนักงานมีการบริการแบบญาติมิตร ไปเยี่ยมเยียนดูแลให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ	3.94	0.64	มาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดและ ตอบคำถามแก่ลูกค้าได้ดี	3.91	0.63	มาก
รวม	3.97	0.64	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



ภาพที่ 4.6 ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

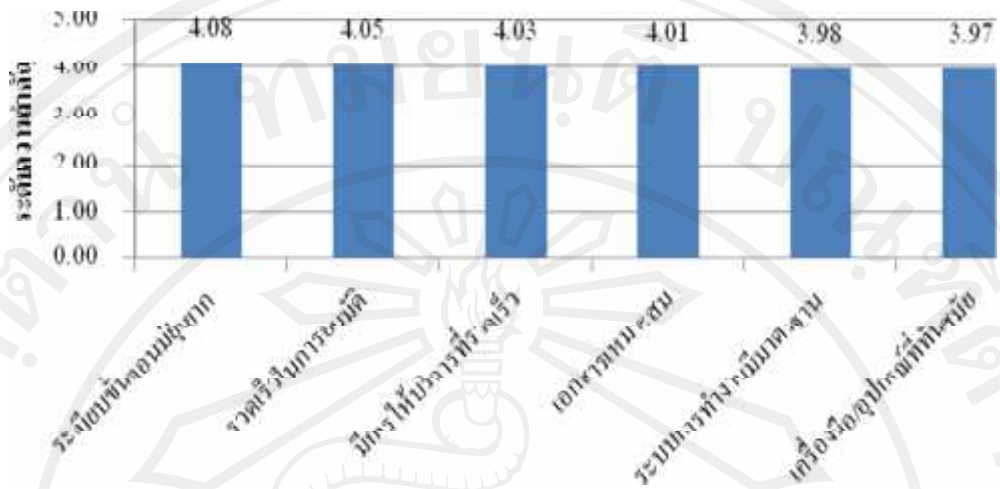
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.7) พบว่าผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก (คะแนนเฉลี่ย 4.08) มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (คะแนนเฉลี่ย 4.05) และมีการให้บริการที่รวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	4.08	0.68	มาก
มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.05	0.67	มาก
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.03	0.69	มาก
ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการติดต่อกับธนาคาร	4.01	0.70	มาก
มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.98	0.70	มาก
มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.97	0.63	มาก
รวม	4.02	0.68	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ





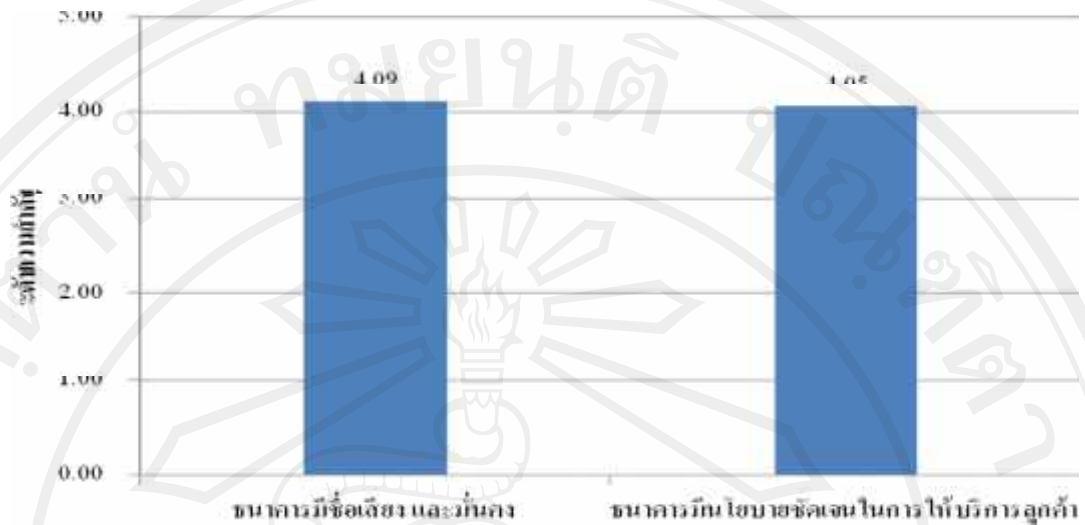
ภาพที่ 4.7 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ (ตารางที่ 4.15 และภาพที่ 4.8) พบว่าผู้ประกอบการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารต้องมีชื่อเสียง และมั่นคง (คะแนนเฉลี่ย 4.09) และมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 4.15 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง	4.09	0.71	มาก
ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า	4.05	0.69	มาก
รวม	4.07	0.70	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ



ภาพที่ 4.8 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของลักษณะกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแพร่

จากสมมติฐานของการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านดอกเบี้ย วงเงินกู้ยืม ระยะเวลาในการชำระคืน การบริการของพนักงาน ค่าธรรมเนียม การกำหนดหลักประกัน ขั้นตอนในการดำเนินการขอกู้จนถึงอนุมัติ การกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ ปัจจัยทางการตลาด และความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงปัญหาการใช้บริการมีผลต่อการใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว โดยได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้ง 14 ปัจจัย พบว่า วงเงินกู้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุด จำนวนทั้งหมด 14 ปัจจัย รองลงมาคือ เงินลงทุนของกิจการ จำนวน 13 ปัจจัย รายได้ของกิจการจำนวน 12 ปัจจัย ประเภทของธุรกิจและจำนวนพนักงานมีความสัมพันธ์ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนเท่ากันคือ 10 ปัจจัย ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดความสัมพันธ์ต่างๆ ดังนี้ (ตารางที่ 4.16)

วงเงินกู้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดจำนวน 14 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่่าเสมอ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ

อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง และธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า นั่นคือ กิจการที่มีวงเงินกู้ที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันไปด้วย

เงินลงทุนของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 13 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 ได้แก่ การกำหนดหลักประกันสินเชื่อ มีความเหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สมาชิกพนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง และธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า ส่วนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินลงทุนของกิจการ นั่นคือ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการที่มีลงทุนแตกต่างกัน

รายได้ของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 12 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สมาชิก ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง และธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า ส่วนท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ของกิจการ นั่นคือ ปัจจัยด้านท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการที่มีรายได้แตกต่างกัน

ประเภทของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 10 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรง

กับความถี่ของการกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่าเสมอ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง และธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า ส่วนการกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยต่ำ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับประเภทของกิจการ นั้นปัจจัยด้านการกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม อัตราดอกเบี้ยต่ำ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก และความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ไม่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการที่มีการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน

จำนวนพนักงานของกิจการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 10 ปัจจัย ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์สิ่งพิมพ์และสื่ออื่นๆ สม่าเสมอ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก มีการให้บริการที่รวดเร็ว มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง และธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า ส่วนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนของกิจการ นั่นคือปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ อัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ไม่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จากข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงให้เห็นว่า ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานของกิจการ วงเงินกู้ จำนวนเงินลงทุน และรายได้ของกิจการ เป็นข้อมูลสำคัญในการส่งเสริมการตลาดของการให้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารให้สอดคล้องกับลักษณะของกิจการ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกิจการกับปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อ  
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยหลัก	Chi – Square Tests (significance)				
	ประเภท ธุรกิจ	จำนวน พนักงาน	วงเงิน กู้	เงิน ลงทุน	รายได้ กิจการ
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	0.001	0.211	0.000	0.318	0.046
การกำหนดหลักประกันสินเชื่อมีความเหมาะสม	0.084	0.000	0.002	0.000	0.001
การกำหนดคุณสมบัติของผู้ใช้บริการสินเชื่อมีความเหมาะสม	0.105	0.002	0.001	0.002	0.000
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	0.161	0.177	0.030	0.008	0.014
อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อที่เหมาะสม	0.028	0.109	0.007	0.001	0.000
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ	0.001	0.000	0.005	0.000	0.155
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0.004	0.001	0.000	0.000	0.000
มีการโฆษณาด้านวิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และสื่ออื่นๆ สม่ำเสมอ	0.000	0.008	0.001	0.005	0.000
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่	0.025	0.127	0.001	0.001	0.107
ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก	0.218	0.000	0.000	0.000	0.002
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	0.066	0.041	0.000	0.000	0.032
มีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	0.475	0.007	0.000	0.000	0.001
ธนาคารมีชื่อเสียง และมั่นคง	0.000	0.001	0.015	0.000	0.055
ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการลูกค้า	0.000	0.000	0.036	0.006	0.015

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.5 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำหรับปัญหาในการมาใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ตารางที่ 4.17) พบว่า ผู้ประกอบการประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.02 โดยปัญหาสำคัญที่ผู้ประกอบการพบได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.30) รองลงมาคือ เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก (คะแนนเฉลี่ย 3.19) อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น (คะแนนเฉลี่ย 3.18) อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 3.13) และค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น (คะแนนเฉลี่ย 3.191) ส่วนปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบด้วยคะแนนต่ำที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับความสำคัญปานกลางเช่นกัน คือ ข้อมูลข่าวสารล่าสมัยและสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ ด้วยคะแนนเท่ากันคือ 2.78

ตารางที่ 4.17 ปัญหาของการใช้สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
อนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขึ้นตอนมาก	3.30	0.91	ปานกลาง
เงื่อนไขด้านเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อยุ่งยาก	3.19	0.99	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น	3.18	0.72	ปานกลาง
อนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ	3.13	0.97	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อแพงกว่าธนาคารอื่น	3.11	0.72	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์แพงกว่าธนาคารอื่น	3.07	0.72	ปานกลาง
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญ มักทำงานผิดพลาด	2.93	0.93	ปานกลาง
พนักงานไม่สุภาพ ไม่เห็นความสำคัญของลูกค้า	2.91	0.99	ปานกลาง
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร	2.84	0.84	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารล่าสมัย	2.78	0.86	ปานกลาง
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	2.78	0.97	ปานกลาง
รวม	3.02	0.11	ปานกลาง

ที่มา: จากการสำรวจ