

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

นางสาวพรทิพย์ สุวรรณพุ่ม¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา ดำพิทักษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อและศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ลูกค้าที่ได้มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร กรณีศึกษาเฉพาะสาขาขนาดใหญ่ 2 สาขาในสังกัดเขต 3 คือ สาขาพระนครศรีอยุธยา และสาขานครสวรรค์ จำนวน 320 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติอ้างอิง One-way ANOVA, LSD (Least Significant Difference) และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายรัฐบาล และด้านภาวะเศรษฐกิจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ พบว่า ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่ออยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เงื่อนไขในการใช้สินเชื่อ กระบวนการใช้สินเชื่อ การให้บริการของพนักงาน ช่องทางในการใช้สินเชื่อ ลักษณะทางกายภาพ และการส่งเสริมการตลาด ซึ่งพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านเงื่อนไขในการใช้สินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ลักษณะทางกายภาพ การตลาด การให้บริการของพนักงาน และตัวชี้วัดของผู้ใช้สินเชื่อและพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ คือ ลดจำนวนเอกสาร ขั้นตอนการขอกู้ ดอกเบี้ย ระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อให้น้อยลงและปรับปรุงช่องทางการชำระเงิน วงเงินกู้ลูกค้าขั้นดี และแจ้งความคืบหน้าของธนาคารที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

FACTORS AFFECTING CUSTOMER DECISION ON THE USAGE OF LOAN SERVICE OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT BANK OF THAILAND (SME BANK)

Miss Pornthip Suwanphum and Assistant Professor Kusuma Dampitakse

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the factors, as well as opinions and recommendations, affecting customer decision on the usage of loan service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand (SME Bank). The samples consisted of 320 participants who

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

were customers using the loan service at two large branches, including Ayutthaya Branch and Nakhonsawan Branch, under regional office 3. Descriptive statistics used for data analysis were mean and standard deviation. Besides, inferential statistics used for comparing differences and analyzing the relationships included One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Pearson Product-Moment Correlation at significance level of 0.05.

The results of data analysis regarding the environmental factors affecting customer decision on the usage of loan service showed that the highest level was from the aspect of business competition, followed by the government policy and economic condition, respectively. Moreover, the results regarding the factors affecting the decision on the usage of loan service revealed that the aspect of loan indicator of loan user was at high level, followed by interest rate and fees, the condition of loan usage, process of loan usage, services, channels of loan usage, physical characteristics, and promotion, respectively. The significant differences were found in terms of the condition of loan usage, interest rate and fees, physical characteristics, marketing, services, and loan indicator of loan user. Furthermore, the relationship between the environmental factors and the decision on the usage of loan service was positively related at medium level.

In addition, opinions and recommendations affecting customer decision were to reduce the number of documents, loan procedures, interests, and duration of loan consideration, to increase payment channels, loan limit of best customer, and to always inform the current progress of the bank.

Keywords: loan service, SME Bank

บทนำ (Introduction)

ช่วงเวลาที่ผ่านมามีเศรษฐกิจไทยต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ตั้งแต่วิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ สหรัฐอเมริกา ค่าเงินบาทที่แข็งค่า เหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ภัยพิบัติทางธรรมชาติ มหาอุทกภัยที่เกิดขึ้นในปี 2554 ที่ส่งผลกระทบต่อและสร้างความเสียหายไปเกือบทุกพื้นที่ ทุกภาคส่วน รวมถึงผู้ประกอบการ SMEs ที่ต้องเผชิญกับความสูญเสียทั้งทรัพย์สิน และโอกาสทางธุรกิจ เป็นมูลค่านับแสนล้านบาท อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อปัญหาการว่างงาน การส่งออก การท่องเที่ยว การลดกำลังการผลิตในภาคอุตสาหกรรม และทำให้เศรษฐกิจไทยเข้าสู่ภาวะถดถอย ภาคธุรกิจมีแนวโน้มชะลอตัวจากสภาพคล่องทางการเงินที่อ่อนแอลง เกิดการชะลอการปล่อยสินเชื่อในระบบ อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจเติบโตในอัตราที่ลดลง เหลือเพียงร้อยละ 0.1 ซึ่งต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้ที่ร้อยละ 4.5 (รายงานประจำปี 2554 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2554 : 49) ภาครัฐได้มอบหมายสถาบันการเงินเฉพาะกิจเข้ามาช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยการเข้ามาปล่อยสินเชื่อ เพื่อทดแทนสินเชื่อในระบบที่หดตัวลง จนกระทั่งเศรษฐกิจพลิกฟื้นดีขึ้น และธนาคารพาณิชย์ก็กลับมาปล่อยสินเชื่อตามปกติ ซึ่งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่รับผิดชอบดูแลผู้ประกอบการ SMEs จึงได้เข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุนผ่านโครงการสินเชื่อต่าง ๆ ของธนาคาร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (สพว. หรือ SME Bank) ได้เปลี่ยนสถานะจากบริษัทอุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บอย. มาเป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และ กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งได้ร่วมกันยกร่าง พระราชบัญญัติ (พรบ.) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2545 จึงถือว่าเป็นวันสถาปนาก่อตั้งธนาคาร ธนาคารฯ เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีได้มีจุดมุ่งหมายในการแสวงหากำไรเป็นหลัก แต่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย และหรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยการให้สินเชื่อ การค้ำประกัน การร่วมลงทุน การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการซึ่งจำเป็นอื่น เพื่อให้ครบวงจรบริการธุรกรรมทางการเงินให้ครอบคลุมในการให้บริการแก่ลูกค้าตามบทบัญญัติแห่ง พรบ.ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2545 โดยมุ่งมั่นพยายามจะผลักดันระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ภายใต้การบริหารกิจการและสังคมที่ดี (Good Corporate Governance) รวมถึงยึดหลัก

ปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณของธนาคาร นอกจากนี้ยังช่วยลูกค้า หรือผู้ประกอบการ SMEs ด้านการยกระดับราคาสินค้า การช่วยเหลือด้านการบริหารจัดการธุรกิจ และเพิ่มโอกาสทางการตลาดเพื่อส่งเสริมผลักดันให้ SMEs มีความแข็งแกร่ง มีความพร้อมต่อการเปิดประตูการค้าทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเขตการค้าเสรีและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)

เนื่องจากยุทธศาสตร์หลักของธนาคารฯ ในปัจจุบันมีแผนมุ่งไปที่การขยายฐานลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ให้ตรงกับนโยบายตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าในการให้บริการสินเชื่อของธนาคารให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีมากมายที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นก็มีความแตกต่างกัน อาทิ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล (ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, 2547 : 296-300) ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะพนักงาน ธพว. สาขาพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานเขต 3 ซึ่งประกอบไปด้วย 8 สาขา มีสาขาขนาดเล็ก 6 สาขา ได้แก่ สาขาอ่างทอง สาขาสิงห์บุรี สาขาชัยนาท สาขาลพบุรี สาขาอุทัยธานี สาขาพิจิตร และสาขาขนาดใหญ่ 2 สาขา ได้แก่ สาขาพระนครศรีอยุธยา และสาขานครสวรรค์ จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยศึกษาเฉพาะกรณีสาขาขนาดใหญ่ในสังกัดสำนักงานเขต 3 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาการให้บริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือผู้ประกอบการ SMEs โดยสามารถนำผลงานวิจัยจากมุมมองของลูกค้าหรือผู้ประกอบการ มาคิดค้นบริการใหม่ ๆ อีกทั้งยังสามารถนำแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543 : 35-36) มาช่วยให้การดำเนินธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นการช่วยให้ธนาคารฯ มีฐานข้อมูลลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินการของธนาคาร มีผลกำไรเพิ่มขึ้นตามมาด้วย

วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และเพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ทราบปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยและข้อเสนอแนะเพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการด้านสินเชื่อและผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูล และผลจากการศึกษาไปวางแผนการปฏิบัติงานการให้บริการสินเชื่อต่อไปในอนาคต หรือประกอบการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

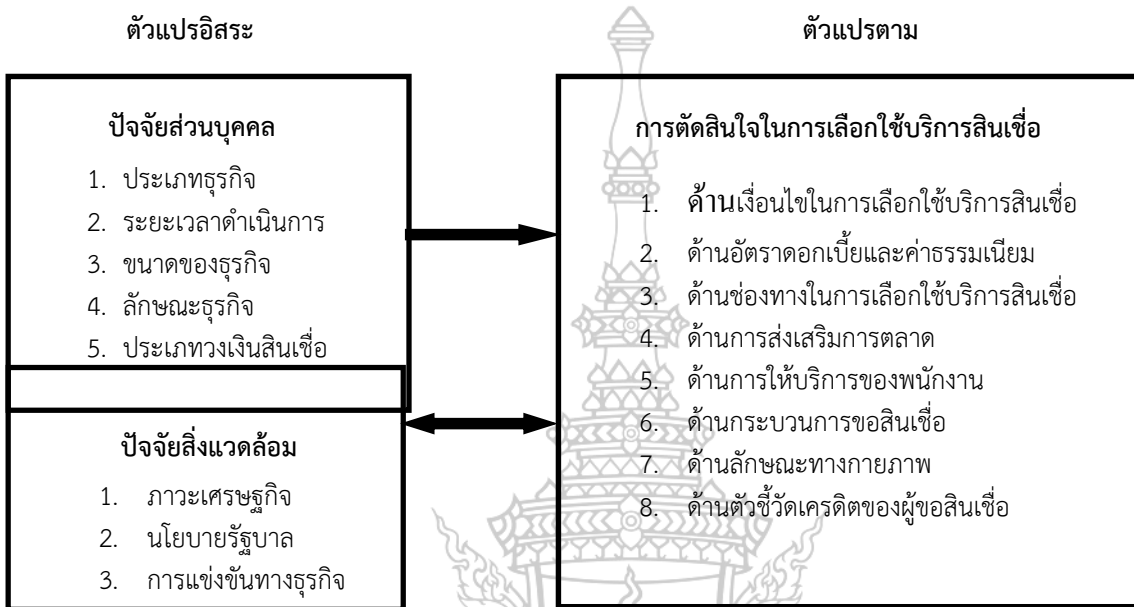
ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ขนาดของธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทวงเงินสินเชื่อ และปัจจัยสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล และการแข่งขันทางธุรกิจ ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย ด้านเงื่อนไขในการขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการขอสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการในการขอสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ ลูกค้าที่ได้มาใช้บริการด้านสินเชื่อของ ธพว. กรณีศึกษาเฉพาะสาขาขนาดใหญ่ 2 สาขา ในสังกัดเขต 3 คือสาขาพระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา และสาขานครสวรรค์ จ.นครสวรรค์ มีลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 1,612 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ราย ช่วงเวลาทำการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือนมกราคม 2556

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำแบบสอบถามขึ้นโดยการศึกษา ค้นคว้าจากตำรา แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะคำถามแบ่งเป็น 3 แบบคือแบบให้ เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว แบบการให้ข้อมูลมาตราส่วนประมาณค่า และแบบปลายเปิด ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม
- ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ
- ส่วนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า
- ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า

การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยวิธีการหาค่า Cronbach's Reliability Coefficient โดยผลจากการทดสอบมีค่าเท่ากับ 0.818 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1. ค่าความถี่และร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลซึ่งได้จากแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. สถิติ One-way ANOVA โดยใช้ในการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรที่มีมากกว่า 3 กลุ่ม ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 0.05 และในกรณีที่พบค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation: r) ของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรนั้นอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์ออกเป็นช่วงดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.60 - 0.79	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.40 - 0.59	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.19	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.00	แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเป็นบวก (+) หมายถึงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเป็นบวก (-) หมายถึงมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5. สำหรับข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามเปิด จะใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์และสรุปเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Research and Discussion)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากตารางที่ 1 ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจค้าปลีก ร้อยละ 30.3 รองลงมาประกอบธุรกิจการบริการ ร้อยละ 28.8 ดำเนินธุรกิจมากกว่า 5 ปีขึ้นไป 51.9 รองลงมาดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ร้อยละ 26.9 มีขนาดของธุรกิจ มูลค่าทรัพย์สิน (ไม่รวมที่ดิน) ไม่เกิน 10 ล้านบาท ร้อยละ 73.1 รองลงมา มีขนาดของธุรกิจ มูลค่าทรัพย์สิน (ไม่รวมที่ดิน) มากกว่า 11 แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ร้อยละ 24.7 มีลักษณะของธุรกิจแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว ร้อยละ 53.7 รองลงมา มีลักษณะของธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 17.2 และมีวงเงินสินเชื่อประเภทสินเชื่อโครงการพิเศษ ร้อยละ 34.1 รองลงมา มีวงเงินสินเชื่อประเภทสินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป ร้อยละ 29.0

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	แสดงผล
ประเภทธุรกิจ			
ธุรกิจการค้าปลีก	97	30.3	มากที่สุด
ธุรกิจการบริการ	92	28.8	รองลงมา
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ			
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	166	51.9	มากที่สุด
3 - 5 ปี	86	26.9	รองลงมา
ขนาดของธุรกิจ มูลค่าทรัพย์สิน (ไม่รวมที่ดิน)			
ไม่เกิน 10 ล้านบาท	234	73.1	มากที่สุด
มากกว่า 11 แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	79	24.7	รองลงมา
ลักษณะธุรกิจ			
ธุรกิจเจ้าของคนเดียว	172	53.7	มากที่สุด
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	55	17.2	รองลงมา
ประเภทวงเงินสินเชื่อ			
สินเชื่อโครงการพิเศษ	109	34.1	มากที่สุด
สินเชื่อวิสาหกิจทั่วไป	93	29.0	รองลงมา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อพบว่าลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านการแข่งขันทางธุรกิจและด้านนโยบายรัฐบาลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านภาวะเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อพบว่าลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากตารางที่ 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านช่องทางในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ เป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ (ในภาพรวมทุกด้าน)

ปัจจัยเกี่ยวกับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ	\bar{X}	S.D.	อันดับ
ด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ	3.97	0.687	3
ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม	4.05	0.656	2
ด้านช่องทางในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ	3.59	0.640	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.20	0.648	7
ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.76	0.631	4
ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ	3.97	0.779	3
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.49	0.635	6
ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ	4.14	0.532	1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยพบว่า มีผู้เสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการสินเชื่อคิดเป็นร้อยละ 59.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และพบว่าส่วนใหญ่เสนอให้ควรมีการลดจำนวนเอกสาร และลดขั้นตอนในการขอกู้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการขอกู้ รองลงมาเสนอให้มีการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินกู้ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวก

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่แตกต่างกัน พบว่า จำแนกตามประเภทของธุรกิจ มีความแตกต่างกันในด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มีความแตกต่างกันในด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ มูลค่าทรัพย์สิน (ไม่รวมที่ดิน) มีความแตกต่างกันในด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ มีความแตกต่างกันในด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ใช้สินเชื่อ จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ มีความแตกต่างกันในด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
- ด้านภาวะเศรษฐกิจ	Pearson Correlation	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน
- ด้านนโยบายรัฐบาล	Pearson Correlation	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน
- ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ	Pearson Correlation	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ำ จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านนโยบายรัฐบาล และด้านการแข่งขันทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ำ

อภิปรายผล

ลูกค้ำธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อลูกค้ำในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านการแข่งขันทางธุรกิจระดับมากและด้านนโยบายรัฐบาลอยู่ในระดับมาก ด้านภาวะเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิฑูรย์ ชะฎา (2554) ได้ศึกษาผลกระทบต่อลูกค้ำในการขอสินเชื่อกลุ่มลูกค้ำ SMEs ทีมลูกค้ำผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจประเภทบุคคล โดยภาพรวมมีผลกระทบอยู่ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยซึ่งมีผลกระทบอยู่ระดับมากคือ ปัจจัยจากผู้กู้ เช่น ขาดความรู้และประสบการณ์ในการบริหาร หลักประกันการขอสินเชื่อไม่เพียงพอ ขาดสภาพคล่องทางการเงิน และที่มีผลกระทบอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัจจัยธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การก่อความไม่สงบภายในประเทศ นโยบายรัฐบาล ภัยธรรมชาติ การแข่งขันทางธุรกิจ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการวิเคราะห์ของนักวิเคราะห์ทางการเงิน และพิภพ วงศ์นันท์ (2553) ได้ศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ำบริษัท CITI ADVANCE สาขาเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ และปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลูกค้ำธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ ด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านเงื่อนไขในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านกระบวนการขอสินเชื่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านช่องทางในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชคชัย ร่มทวี (2552) ได้ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในเขตจังหวัดสุรินทร์ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจบริการประเภทเจ้าของคนเดียว ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ออยู่ระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน เช่น ความกระตือรือร้นต่อลูกค้ำ มีความซื่อสัตย์ อธิบายได้ดี สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี ด้านกายภาพ เช่น อาคารสำนักงาน มีความสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้ทันสมัย ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่หลากหลาย วงเงิน เงื่อนไข ระยะเวลาการผ่อนชำระเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ เช่น ทำเลที่ตั้ง การเดินทางมาธนาคารสะดวก ที่จอดรถเพียงพอ มีการให้บริการนอกสถานที่ ด้านราคา เช่น อัตราดอกเบี้ย ค่าประเมิน ค่าปรับชำระหนี้ล่าช้า และชำระหนี้ก่อนกำหนดค่อนข้างต่ำ ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ จัดอบรมสัมมนา จัดนิทรรศการ การแนะนำจากเครือข่ายพันธมิตร และการแจกของที่ระลึก ด้านกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ เช่น แบบฟอร์มคำขอสินเชื่ออ่านเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อเหมาะสม และปรีดา เรืองฤทธิ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ำธุรกิจขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ส่วนปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ลูกค้ำให้ความสำคัญมากคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา ปัจจัยซึ่งลูกค้ำให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยทางด้านสังคม และปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ สำหรับปัญหาที่พบ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีเพียงเรื่องเดียวที่เป็นปัญหามาก คือสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญจากธนาคาร และปัญหาในระดับน้อยคือ ข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อลูกค้ำในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ด้านนโยบายรัฐบาล และด้านการแข่งขันทางธุรกิจระดับมาก ส่วนในด้านภาวะเศรษฐกิจระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาความคิดเห็นย่อยของด้านภาวะเศรษฐกิจ พบว่า ในเรื่องของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา และการวิเคราะห์ทางการเงินของนักวิเคราะห์ในประเทศมีระดับของความคิดเห็นอยู่ในระดับที่

คะแนนน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นจึงควรมีการให้ความรู้เพิ่มเติมกับนักวิเคราะห์ทางการเงิน เพื่อที่จะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าควรมีการลดจำนวนเอกสาร และลดขั้นตอนในการขอกู้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการขอกู้ ควรมีการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินกู้ให้มากขึ้นเพื่อความสะดวก ควรมีรูปแบบการพิจารณาสินเชื่อที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ เพื่อความรวดเร็วและเหมาะสม ควรปรับเวลาในการพิจารณาสินเชื่อให้รวดเร็วขึ้น ควรมีการปรับวงเงินกู้เพิ่มเติมให้ลูกค้าที่จ่ายชำระสม่ำเสมอ ปรับลดดอกเบี้ยลูกค้าที่ชำระดีสม่ำเสมอ และควรมีการแจ้งความคืบหน้าหรือความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของธนาคารที่เป็นปัจจุบันต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ตลอดจนมีระบบประเมินผลลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อการปล่อยสินเชื่อที่มีคุณภาพ และแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการขยายผลโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อที่จะได้ทราบข้อแตกต่าง และความหลากหลายของข้อมูล
2. ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนในภาพกว้าง และเชิงลึก
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยธนาคารเพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

บทสรุป (Conclusion)

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กรณีศึกษา : ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาระดับเชิงสำรวจเพื่อสำรวจมุมมองของลูกค้าหรือผู้ประกอบการ มาคิดค้นการบริการใหม่ ๆ และเป็น การช่วยให้อัตราการฯ มีฐานข้อมูลลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้การดำเนินการของธนาคาร มีผลกำไรเพิ่มขึ้นตามมาด้วย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯ และเพื่อ ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมากทุกด้าน จัดอันดับได้คือ อันดับ 1 ด้านตัวชี้วัดเครดิตของผู้ขอสินเชื่อ รองลงมาเป็นด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม และอันดับสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อดีปานกลางในทิศทางเดียวกันทั้ง 3 ด้าน และส่วนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงในเรื่องการลดจำนวนเอกสารและขั้นตอนในการขอกู้ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วควรเพิ่มช่องทาง การชำระเงิน การพิจารณาสินเชื่อให้เร็วขึ้น และควรปรับเพิ่มวงเงินกู้เพิ่มเติมให้ลูกค้าชั้นดี พร้อมทั้งปรับลดดอกเบี้ยด้วย รวมถึงแจ้งข่าวสารความเคลื่อนไหวของธนาคารให้ลูกค้าทราบเป็นปัจจุบัน สม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- โชคชัย รวมทวี. 2552. ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตจังหวัดสุรินทร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. แปลและเรียบเรียง. 2547. MARKETING MANAGEMENT: courier/kendallville USA person education limited. โดย Philip Kotler.
- ปรีดา เรืองฤทธิ์. 2551. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิภพ วงศานันท์. 2553. การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าบริษัท CITI ADVANCE สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รายงานประจำปี 2554 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. 2554.
- “การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.smebank.co.th> [สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2555]

วิฑูรย์ ชะฎา. 2554. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อกลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าแพ
เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2543. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2554. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.nso.go.th>, [สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2555]

