

การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ธันวาคม 2552

การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ธันวาคม 2552

การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่

อานูภาพ คำวิเศษ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์สุวรรณี ยิบมันตะศิริ

กรรมการ

รองศาสตราจารย์สุรกร วิศิษฐ์สุวรรณ

กรรมการ

28 ธันวาคม 2552

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลา ในการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ตลอดการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดียิ่ง และช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงขอกราบ ขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุวรรณี ยิบมันตะศิริ และรองศาสตราจารย์ สุรภร วิศิษฐ์สุวรรณ กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ดีสมบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 6 ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา ทำให้การ ค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอมอบความดีงามนี้ให้แก่ครอบครัวคำวิเศษ ที่ให้การดูแล ให้การ สนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ และคอยเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการศึกษาจนสำเร็จตามความตั้งใจ ใน ส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้เขียนขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อานุภาพ คำวิเศษ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายอนุภาพ คำวิเศษ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์สุวรรรัตน์ ยิบมันตะสิริ กรรมการ

รองศาสตราจารย์สุรภกร วิศิษฐ์สุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว พฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 123 ราย การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างตอบว่า มีผลต่อการใช้สินเชื่อมากหรือน้อยโดยให้คะแนนเป็น 2 และ 1 ตามลำดับ แล้วนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ดำเนินธุรกิจลักษณะผู้ประกอบการคนเดียว ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี มีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป และมีค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 – 300,000 บาท ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ เนื่องจาก ธพว. เป็นธนาคารของรัฐและเน้นให้เงินกู้แก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี และธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ อันดับสองได้แก่ กลุ่มตัวอย่างได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ ธพว. และอันดับสามได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินจึงต้องการ Refinance

ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจและนำไปปรับปรุงและขยายกิจการสินเชื่อที่ให้บริการคือสินเชื่อเงินกู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อทั่วไปที่มีวงเงินกู้ต่ำกว่า 5 ล้านบาท และสินเชื่อ Fast Track ลูกค้ายกส่วนใหญ่ไม่เคยผิคนัดชำระหนี้กับ ธพว. ลูกค้ายกมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าได้รับเงินกู้ที่เพียงพอและเหมาะสม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Using Tourism Business Loans from Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in Chiang Mai Province

Author Mr. Arnuphap Kamvisad

Degree Master of Arts (Political Economy)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Porntip Thianteerawit Chairperson

Associate Professor Suwarat Gypmantisiri Member

Associate Professor Suraporn Wisitsuwan Member

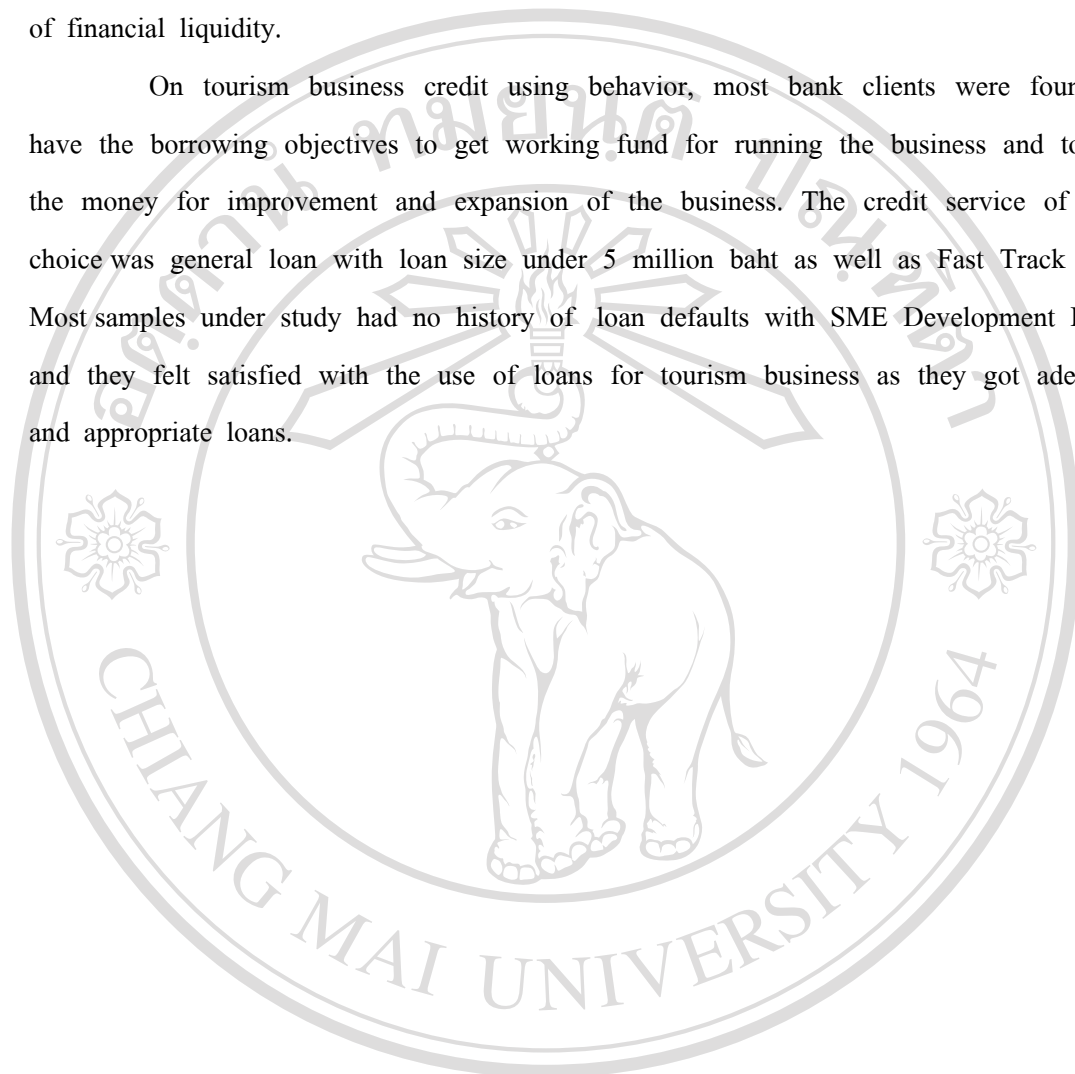
ABSTRACT

This study aimed to examine factors affecting the clients' use of credit for tourism business from SME Development Bank in Chiang Mai Province and to learn about their borrowing behavior and their satisfaction. Information was collected by questionnaire interview from 123 clients of SME Development Bank who used the loans for tourism business. Six factors were hypothesized to affect the clients' choice to apply for loans for tourism business from the Bank. The questionnaire respondents were asked to assign the score of 2 to factors having high influence and 1 to those with low influence. The ranking of factors was based on the average scores. The analysis on the bank clients' behavior was performed on the basis of descriptive statistics.

The finding indicated the majority of samples under study could be described as sole owner – operator of tourism business running hotel and resort services in the city area of Chiang Mai Province for 6 – 10 years, getting average gross income over 300,000 baht per month, and spending for the business costs in the range of 100,000 – 300,000 baht per month. The most decisive market factor for the clients to select the tourism business loans from the SME Development Bank was found to be the service processes because the bank is state owned with the mission to provide loans to small – and medium – sized enterprises, the bank staff have excellent advisory capability, and the bank provides consultation services and assistance in publicity. The next most influential

factor appeared to be advice from relatives or friends to use this bank's services, followed by the need for refinance factor in case the clients had problem concerning lack of financial liquidity.

On tourism business credit using behavior, most bank clients were found to have the borrowing objectives to get working fund for running the business and to use the money for improvement and expansion of the business. The credit service of their choice was general loan with loan size under 5 million baht as well as Fast Track loan. Most samples under study had no history of loan defaults with SME Development Bank, and they felt satisfied with the use of loans for tourism business as they got adequate and appropriate loans.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	15
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.4 วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
4.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	19
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่	23
4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว จากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	27

ลิขสิทธิ์ในบทความนี้สงวนไว้สำหรับ
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการศึกษา	66
5.2 ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	72
ประวัติผู้เขียน	77

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	เงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ณ เดือนธันวาคมตั้งแต่ปี 2546 – 2550	2
1.2	ยอดอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546 – 2550	3
1.3	จำนวนลูกค้าและผลอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2548 – 2550	4
4.1	ประเภทธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	20
4.2	สถานที่ตั้งของธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	20
4.3	รูปแบบการประกอบธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	21
4.4	ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	22
4.5	รายรับเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	22
4.6	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	23
4.7	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	26
4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท	30
4.9	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสูง	31
4.10	ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้	36
4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล	36
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม	37
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	39
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม	43
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี	43
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ	44
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า	45
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ	47
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)	49
4.21 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว จากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.22	วัตถุประสงค์การกู้ยืมของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	52
4.23	ประเภทสินเชื่อธุรกิจของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	55
4.24	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อประเภท Fast Track ของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	56
4.25	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท ของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	56
4.26	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท ของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	57
4.27	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ ของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	58
4.28	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อพิเศษของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.29	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อน ต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อ Fast Track ของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	59
4.30	รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อน ต่อเดือนและหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาทของลูกค้า ที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	60
4.31	การผิคนัดชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	61
4.32	สาเหตุการผิคนัดชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	62
4.33	ความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	62
4.34	เหตุผลของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	63
4.35	เหตุผลของความไม่พึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าที่ใช้บริการ สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง ประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	64
4.36	การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.37	เหตุผลไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่	73



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญภาพ

ภาพ

2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

หน้า

17



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand: SME BANK) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ มีวัตถุประสงค์จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุน การจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือ ให้บริการที่จำเป็นอื่นตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ โดยการมุ่งเน้นเป็นธนาคารผู้นำ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ SMEs ด้วยบริการที่มีคุณภาพ และผลักดันระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เข้มแข็ง เจริญก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะช่วยขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลให้เป็นไปวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภายใต้นี้ที่และบทบาทของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs จึงได้กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในธุรกิจต้องช่วยสนับสนุน ด้านเงินทุน จึงกำหนดขึ้นเป็นสินเชื่อยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นการรองรับนโยบายของรัฐบาลในการวาง ยุทธศาสตร์การขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่เป็นยุทธศาสตร์เป้าหมาย สำคัญ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2547) นอกจากนี้ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ยังได้ร่วมมือกับหน่วยงานพันธมิตร ต่างๆ กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในสินเชื่อพิเศษภายใต้โครงการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอีกด้วย ภาคธุรกิจท่องเที่ยวจะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงจำเป็นต้องได้รับการ สนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั้งจากภาคเอกชนและภาครัฐบาลเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในด้าน แหล่งเงินทุน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวให้ เติบโต มั่นคง และมีศักยภาพ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจึงมีความพยายามในการจัดหา แหล่งเงินทุน และให้การสนับสนุนเงินทุนให้กับผู้ประกอบการ SMEs เป็นสำคัญ ดังเห็นได้จาก การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินของเอกชนและของรัฐบาลนับตั้งแต่ปี 2546 – 2550 มีการปล่อย สินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs ในทุกๆ ภาคธุรกิจเพิ่มขึ้นตามลำดับ หากพิจารณาจากเงินให้ สินเชื่อเฉพาะสถาบันการเงินของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคาร

เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า มีการปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการ SMEs เพิ่มมากขึ้นในทุกปีเช่นกัน หากพิจารณาเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่าปี 2547 มีเงินให้สินเชื่อกว่า 33,487 ล้านบาท คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.33 จากปีก่อน และเพิ่มขึ้นเป็น 38,121 ล้านบาทในปี 2548 คิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.83 จากปีก่อน ส่วนในปี 2549 มีเงินให้สินเชื่อลดลงจากปีที่ผ่านมาเป็น 23,734 ล้านบาท คิดเป็นอัตราลดลงร้อยละ 37.74 จากปีก่อน และในปี 2550 มีวงเงินปล่อยสินเชื่อลดลงจากปี 2549 ในอัตราร้อยละ 12.16 (ตาราง 1.1)

ตาราง 1.1 เงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ณ เดือนธันวาคมตั้งแต่ปี 2546 – 2550

สถาบันการเงิน	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)				
	2546	2547	2548	2549	2550
ธนาคารพาณิชย์ ^{1/}	4,701,475	5,081,346	5,488,434	5,706,748	5,999,331
ธนาคารของรัฐ	1,163,868	1,189,613	1,404,745	1,552,503	1,730,113
• ธนาคารออมสิน	285,963	343,891	394,330	460,975	523,874
• ธนาคารอาคารสงเคราะห์	347,950	411,212	489,411	560,200	624,779
• ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	318,912	356,680	418,626	426,076	520,518
• ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	42,589	48,551	59,801	59,270	60,942
• ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	27,373	33,487	38,121	23,734	20,847
อัตราการเพิ่ม (+) (-) (ร้อยละ)		(22.33)	(13.83)	(-37.74)	(-12.16)

หมายเหตุ : 1/ ธนาคารทหารไทย ควบรวมกิจการกับธนาคารดีบีเอส ไทยทูน และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตั้งแต่เดือนกันยายน 2547, รวมธนาคาร โซซิเอเต้ เจเนราล สาขากรุงเทพฯ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2548 บง.ไทยเพิ่มทรัพย์ ควบรวมกับ บง.ทิสโก้ และยกระดับเป็น ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548 บง.รัตนทูน ควบรวมกับ บง.เกียรตินาคิน และยกระดับเป็น ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548

ตาราง 1.1 เงินให้สินเชื่อของสถาบันการเงินต่างๆ ณ เดือนธันวาคมตั้งแต่ปี 2546 – 2550 (ต่อ)

สถาบันการเงิน	เงินให้สินเชื่อ (ล้านบาท)				
	2546	2547	2548	2549	2550
บริษัทเงินทุน	236,657	281,129	162,058	58,972	33,492
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	1,254	1,080	953	1,042	554
บริษัทประกันชีวิต	42,060	44,893	50,149	55,562	61,054
รวม	6,004,233	6,602,269	7,101,883	7,352,579	7,845,391

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

หากพิจารณาการให้สินเชื่อตามประเภทธุรกิจนั้น ทางธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธุรกิจท่องเที่ยวจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการ พบว่าปี 2546 – 2549 มียอดอนุมัติสินเชื่อในกลุ่มธุรกิจบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้ในปี 2546 มียอดอนุมัติร้อยละ 35.99 ของยอดอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด เพิ่มขึ้นเป็นอัตราร้อยละ 36.94 , 41.42 และ 42.60 ของยอดอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด ตามลำดับ (ตาราง 1.2)

ตาราง 1.2 ยอดอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546 - 2550

ปี	จำนวนลูกค้า (ราย)	เงินให้สินเชื่อ บริการ (ล้านบาท)	เงินให้สินเชื่อ ทั้งหมด (ล้านบาท)	สัดส่วนสินเชื่อ บริการต่อสินเชื่อ ทั้งหมด (ร้อยละ)
2546	6,197	9,854	27,373	35.99
2547	12,322	12,369	33,487	36.94
2548	13,433	15,790	38,121	41.42
2549	8,163	10,111	23,734	42.60
2550	5,715	7,088	20,847	34.00

ที่มา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2551

เมื่อพิจารณาเฉพาะธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสาขาที่ให้บริการจำนวน 2 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่และสาขาสันกำแพง อันมีส่วนสำคัญช่วยในการกระจายสินเชื่อต่างๆไปยังผู้ประกอบการ SMEs ในส่วนภูมิภาคได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาจำนวนลูกค้าและผลการอนุมัติสินเชื่อยอด ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2550

ในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการ SMEs ทั้งสิ้นจำนวน 667 ราย สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ เฉพาะสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนทั้งหมด 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.44 ของลูกค้าธนาคารทั้งหมด สำหรับผลการดำเนินงานการอนุมัติสินเชื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปี 2548 มียอดอนุมัติสินเชื่อเงิน 615.19 ล้านบาท ลดลงเหลือ 385.15 ล้านบาทในปี 2549 (ลดลงคิดเป็นร้อยละ 37.39) และคงเหลือยอดอนุมัติในปี 2550 เท่ากับ 183.14 ล้านบาท ลดลงคิดเป็นร้อยละ 52.45 จากปีที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละปีปริมาณหนี้ด้อยคุณภาพ (NPLs) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (ตาราง 1.3)

ตาราง 1.3 จำนวนลูกค้าและผลอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2548 - 2550

รายการ	จำนวน
จำนวนลูกค้าทั้งหมด ข้อมูล ณ ธันวาคม 2550 (ราย)	667
จำนวนลูกค้าเฉพาะกลุ่มสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว (ราย)	123
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2548 (ล้านบาท)	615.19
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2549 (ล้านบาท)	385.15
ยอดอนุมัติสินเชื่อ ณ เดือนธันวาคม 2550 (ล้านบาท)	183.14

ที่มา: ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2551

ดังนั้นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสะท้อนถึงพฤติกรรม ปัจจัยต่างๆ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวกับทางธนาคาร ตลอดจนการสะท้อนถึงสาเหตุและปัญหา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้กับทางธนาคารในการช่วยเหลือสนับสนุนและสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้รับทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อันนำไปสู่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาลูกค้าที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อบริการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ (ประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่และสาขาสันกำแพง) ถึงความต้องการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อบริการท่องเที่ยว

1.4 นิยามศัพท์

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ และสาขาสันกำแพง

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮ้าส์, ธุรกิจนำเที่ยว, ธุรกิจร้านอาหาร, ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก, ธุรกิจบริการในโรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮ้าส์ และธุรกิจจำหน่ายแพ็คเกจท่องเที่ยวและตั๋วเครื่องบินเท่านั้น

ลูกค้าสินเชื่อบริการท่องเที่ยว หมายถึง ลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อบริการท่องเที่ยว

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ได้้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ (นโยบาย 6 C's และ 5 P's) และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการมาศึกษาและปรับใช้กับการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

วาสนา สิงห์โกวินทร์ (2547) กล่าวว่าวัตถุประสงค์หลักของการพิจารณาให้สินเชื่อก็คือ ต้องการให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถนำเงินนั้นไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ และได้รับผลกำไรจากการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถชำระเงินคืนให้กับผู้ให้สินเชื่อได้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย โดยมีหลักเกณฑ์พื้นฐานเบื้องต้นในการวิเคราะห์สินเชื่อ ดังนี้

นโยบาย 6C'S เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ

1. คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (Character) พิจารณาว่าผู้ขอสินเชื่อมีความตั้งใจและความเต็มใจในการชำระหนี้หรือไม่ เช่น พิจารณาประวัติส่วนตัว ประวัติเฉพาะด้าน ประสบการณ์ การจัดองค์กร ลักษณะการดำเนินธุรกิจ ผู้วิเคราะห์สินเชื่อจำเป็นต้องใช้วิจารณญาณอย่างละเอียดในการวิเคราะห์คุณสมบัติภายในของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในการจำแนกคุณสมบัติของแต่ละบุคคลเพื่อให้แน่ใจได้ว่ามีความซื่อสัตย์ มีความเต็มใจและมีความพยายามในการที่จะชำระหนี้สินอย่างแน่นอน แต่ก็สามารถสรุปถึงส่วนประกอบในการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในประเด็นดังนี้ คือ

กรณีบุคคลธรรมดา

- 1) ความรับผิดชอบในงาน
- 2) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- 3) ความซื่อสัตย์สุจริต

- 4) ความเป็นอยู่และอุปนิสัยในการใช้จ่ายเงิน
- 5) สถานะทางด้านครอบครัว สถานะการสมรส
- 6) ชื่อเสียง
- 7) ความตรงต่อเวลา
- 8) ความเสมอต้นเสมอปลาย

กรณีนิติบุคคล

- 1) นโยบายทางการจัดการ
- 2) นโยบายในการแข่งขัน
- 3) ประวัติการทำงานในธุรกิจประเภทนี้
- 4) ประวัติการชำระหนี้ของบริษัทฯ
- 5) นโยบายในการชำระหนี้เพื่อให้ได้รับส่วนลด
- 6) วิธีการและการปฏิบัติในการชำระหนี้
- 7) คดีความฟ้องร้องทางกฎหมาย
- 8) อุปนิสัยของฝ่ายบริหาร

2. ความสามารถในการหารายได้มาเพื่อชำระหนี้ (Capacity) คำนึงถึงความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้มาเพื่อชำระหนี้ได้ตามกำหนดเวลาและตามที่ได้ตกลงกันได้ พิจารณาจากรายได้ประจำ รายได้พิเศษ ลักษณะหน้าที่งาน ความสามารถในการหารายได้ สุขภาพ สถานภาพการสมรส ภาระหนี้สินที่กิจการมีอยู่ แบบแผนการใช้จ่าย การครองชีพ

เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการกำหนดความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ ดังนั้นเราจึงควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบกระเทือนต่อรายได้ อันประกอบด้วย ยอดขาย ลักษณะและขนาดของธุรกิจ ราคา คุณภาพของสินค้า วัตถุดิบ การแข่งขัน ต้นทุนในการผลิต เทคโนโลยีการผลิต การเก็บรักษาสินค้า การทำกำไร ส่วนแบ่งตลาด นโยบายการบริหารงาน พิจารณา SWOT Analysis (ข้อดี ข้อเสีย โอกาส อุปสรรค)

3. ระดับเงินทุน (Capital) หมายถึง ส่วนของสินทรัพย์ที่มีมากกว่าหนี้สิน ซึ่งอาจจะวัดได้จากส่วนของผู้ถือหุ้นหรือสินทรัพย์สุทธิของกิจการ เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยในกรณีที่คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อไม่ค่อยดี เป็นการพิจารณาถึงความมั่นคงและความเข้มแข็งทางการเงินของผู้กู้ค่าได้จาก ส่วนทุน Equity ซึ่งเป็นเครื่องมือที่รับรองว่าธุรกิจจะสามารถชำระหนี้สินโดยใช้เงินทุนที่กิจการมีอยู่ได้ถึงแม้จะเกิดความผิดพลาดล้มเหลวในเรื่องคุณสมบัติหรือความสามารถในการชำระหนี้ในอนาคต ซึ่งถ้าหากกิจการมีส่วนทุนค่อนข้างมาก ก็จะทำให้ผู้ให้

สินเชื่อเกิดความมั่นใจในการที่จะได้รับชำระเงินคืนตามจำนวนเงินและกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ พร้อมทั้งพิจารณาถึงอัตราส่วน D/E Ratio (สัดส่วนของหนี้สินต่อเงินทุน) และ ROE (อัตราผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น) ประกอบกันด้วยว่าในอัตราเท่าใดจึงจะเหมาะสมกับกิจการมากที่สุด

4. หลักประกัน (Collateral) จะต้องพิจารณาในแง่ของคุณภาพและสภาพคล่องของหลักประกัน เพื่อที่จะทำให้เจ้าหนี้เกิดความอุ่นใจได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระหว่างกันได้ สำหรับประเภทของหลักประกันนั้นอาจเป็นหลักทรัพย์หรือสินทรัพย์ต่างๆ ที่กิจการมีกรรมสิทธิ์ หรืออาจจะเป็นการค้ำประกันโดยบุคคลที่สถาบันการเงินผู้ให้กู้ได้พิจารณาแล้วว่าเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือและมีฐานะการเงินดี

5. สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ (Condition)

- 1) สภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งภายในและต่างประเทศ ตลอดจนเศรษฐกิจโลกด้วย
- 2) สถานการณ์ทางการเมือง ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล
- 3) ภาวะการแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน
- 4) เงื่อนไขสำคัญในการดำเนินธุรกิจหรือในภาวะอุตสาหกรรม
- 5) เงื่อนไขต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกหนี้
- 6) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี กฎหมาย ภาษี การตลาด การผลิต

6. ประเทศที่ติดต่อการค้าด้วย (Country) มักจะเกิดขึ้นเมื่อลูกค้านำมาดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจการของลูกหนี้ พิจารณาถึงภาวะการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศที่ติดต่อการค้าระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับทางด้านเอกสารและการปฏิบัติทางการค้าจะมีความแตกต่างกัน มักจะเกี่ยวข้องกับการนำเข้าและการส่งออกสินค้า หรือแม้กระทั่งวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้า

นโยบาย 5P'S เพื่อการวิเคราะห์สินเชื่อ

1. ประวัติของผู้ขอสินเชื่อ (People) เป็นการวิเคราะห์ประวัติส่วนตัวและเรื่องราวต่างๆ ของผู้ขอสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นอุปนิสัยใจคอ ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ ประวัติการศึกษา ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือให้ทราบถึงความตั้งใจในการชำระหนี้สินของผู้ขอสินเชื่อ รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการให้ความร่วมมือกับผู้ให้สินเชื่ออีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ (Purpose) ในการติดต่อขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน ลูกค้านำมาเป็นจะต้องแจ้งให้ผู้ให้สินเชื่อทราบว่าให้นำสินเชื่อไปเพื่อวัตถุประสงค์ใด อาจจะเป็น

เงินทุนหมุนเวียนในการซื้อวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตสินค้า หรือเพื่อเป็นการสร้างหรือลงทุนในสินทรัพย์ถาวรหรือเอาไปชำระหนี้ หรือเพื่อเป็นส่วนทุนก็ได้ และเมื่อผู้ให้กู้ยืมได้พิจารณาอนุมัติเงินสินเชื่อไปแล้ว ก็มีความจำเป็นที่จะต้องทำการติดตามและตรวจสอบว่าลูกหนี้ได้นำเงินเชื่อไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงกันไว้ หรือไม่ อย่างไร

3. การชำระหนี้ (Payment) จะพิจารณาถึงความสามารถในการหารายได้มาชำระหนี้ให้กับสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อ ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือตกลงไว้ โดยผู้ให้สินเชื่อจะคำนึงถึงแหล่งที่มาของการชำระหนี้เงินกู้ยืม เช่น

กำไรจากการดำเนินงานของกิจการ จะต้องวิเคราะห์ในเรื่อง

- 1) การประมาณรายได้และค่าใช้จ่าย
- 2) แนวโน้มการทำกำไร
- 3) นโยบายหรือสมมติฐานทางการบัญชีในการจัดทำงบการเงิน
- 4) การขายสินทรัพย์ถาวรหรือสินทรัพย์อื่นๆ
- 5) การกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินอื่นหรือเงินกู้ยืมจากกรมการบริษัท, บริษัทในเครือ
- 6) การเพิ่มทุนภายในกิจการเอง

4. การป้องกันหรือการลดความเสี่ยง (Protection) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้กู้ยืมเงินว่าถ้าหากผู้ขอสินเชื่อไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้แล้ว ผู้ให้กู้ก็จะมีหลักประกันเพื่อเป็นการป้องกันหรือลดความเสี่ยง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น หลักประกันจากผู้ขอสินเชื่อเอง และหลักประกันจากแหล่งภายนอก เช่นการค้ำประกัน อาจจะใช้วิธีการตั้งเงื่อนไขในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติมก็ได้ เช่นเงื่อนไขในการเบิกจ่ายเงิน การประกันภัยสำหรับสินทรัพย์ถาวร เป็นต้น

5. การพิจารณาภาพรวมทั้งหมด (Perspective หรือ Overview) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่ได้รับจากการให้สินเชื่อ กับต้นทุน (ค่าใช้จ่าย) ที่เกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อ รวมตลอดถึงความเสี่ยงที่เกิดจากหนี้สูญและค่าใช้จ่ายในการติดตามและการเรียกเก็บหนี้

ทฤษฎีสวนประสมทางการตลาดบริการ

ทฤษฎีสวนผสมทางการตลาดของธุรกิจ 7P ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด สถานที่หรือช่องทางการจำหน่าย บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งเสนอทางกายภาพ รายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้ ผลิตภัณฑ์อาจเป็นสิ่งมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งจะต้องได้และจะต้องไม่ได้ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ การบรรจุหีบห่อ เป็นต้น

2. ราคา (Price) ราคาคือคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปของเงินตรา เป็นส่วนที่เกี่ยวกับวิธีการกำหนดราคา นโยบาย และกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ในส่วนประสมนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะสถานที่จำหน่ายอย่างเดียว แต่เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผ่านคนกลางต่างๆอย่างไรและมีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างไร ส่วนประสมในการจัดจำหน่าย (Distribution Mix) ประกอบด้วย

- ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) คือ กลุ่มของสถาบันหรือบุคคลที่ทำหน้าที่หรือกิจกรรมอันจะนำผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

- การกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution) คือ กิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าที่มีปริมาณถูกต้องไปยังสถานที่ที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสม

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การส่งเสริมทางการตลาดอาจทำได้ 4 แบบด้วยกัน ซึ่งเรียกว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Promotion Mix) หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication Mix) ประกอบด้วย

- การโฆษณา เป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้บุคคล โดยผ่านสื่อต่างๆ และผู้อุปถัมภ์รายการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาที่ผ่านสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา เป็นต้น

- ขายโดยใช้บุคคล (Personal Selling) เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้าที่มีอำนาจซื้อ ซึ่งเป็นการซื้อขายโดยพนักงานขาย

- การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่นอกเหนือจากการขายโดยใช้บุคคล การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภคและประสิทธิภาพของผู้ขาย

- การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation)

- การให้ข่าว (Publicity) เป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้าและบริการแบบไม่ใช้บุคคล

- การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เป็นความพยายามที่ได้จัดเตรียมไว้ขององค์กรเพื่อชักจูงกลุ่มสาธารณะให้เกิดความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

5. บุคลากร (People) บุคลากรหรือพนักงานคือผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือผู้อื่นในการทำธุรกิจ พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการของการให้บริการเป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้าจะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการสินเชื่อ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ส่วนในด้านของความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความมีอิสระความยืดหยุ่น ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้เช่น การปรับเปลี่ยนเงินค่างวดให้เหมาะสมกับคุณสมบัติของลูกค้าหรือระยะเวลาในการกู้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้

7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence Presentation) การนำเสนอเป็นการสร้างรูปลักษณะทางกายภาพให้เป็นที่โดนใจได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วน หรือแผนกของพื้นที่ในอาคารและลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าและทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวลิต ประวะภูโต (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เปรียบเทียบความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกและเพื่อเป็นการเสนอแนะกลยุทธ์ในการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงินต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 220 คน ซึ่งได้มาจากโดยแบ่งตามอาชีพ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานและลูกจ้างบริษัทเอกชน และประชาชนทั่วไป โดยการใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบ Cluster Sampling และวิธีการ Accidental Sampling เครื่องมือที่ใช้เก็บ

รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เคยใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยสถาบันการเงินมาแล้ว โดยส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินของรัฐ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์และธนาคารกรุงไทย เนื่องจากอัตราดอกเบี้ยต่ำ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารมาจากการแนะนำของบุคคลที่รู้จัก และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับสถาบันการเงิน ซึ่งมีสาเหตุมาจากความไม่พร้อมทางการเงิน ถ้าจะเลือกใช้บริการจะเลือกใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุด เพราะประทับใจกับภาวะเศรษฐกิจและความไม่แน่นอนของรายได้ ประชาชนจึงเลือกใช้บริการประเภทอัตราดอกเบี้ยต่ำคงที่ระยะหนึ่งหลังจากนั้นลอยตัวมากที่สุด โดยมีระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้อยู่ระหว่าง 16-20 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนได้แก่ความสำคัญของความมั่นคงของสถาบันการเงินมีมากที่สุด รองลงมา คือ อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ การบริการที่รวดเร็ว พนักงานมีอัธยาศัยดี และระยะเวลาของชำระหนี้ ตามลำดับ

อนันต์ จงสูวิวัฒน์วงศ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจและปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นลูกค้ารายใหญ่ทั้งหมดในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 80 ราย มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และใช้มาตราส่วนประเมินค่าตามแนวคิดของ (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ด้านข้อมูลลักษณะธุรกิจ พบว่า ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทั่วไป มีการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 21 ปีขึ้นไป ไม่มีการร่วมลงทุนกับนักลงทุนต่างชาติ มียอดขายต่อปี ระหว่าง 100-200 ล้านบาท และธุรกิจจะมีการใช้สินเชื่อด้านเงินเบิกเกินบัญชีมากกว่าสินเชื่อด้านอื่นๆ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร แบ่งเป็นปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และปัจจัยด้านอื่นๆ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องธนาคารมีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องข้อมูล

สารสนเทศครบถ้วนเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ของลูกค้า กับปัจจัยด้านการสนองตอบแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วตามที่ต้องการของพนักงานสาขาเป็นลำดับแรกเท่านั้น ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วเป็นลำดับแรก ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงของธนาคารเป็นลำดับแรก และปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่นๆ เป็นลำดับแรก

พรชัย อนันบุญทริก (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ และทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐ รวมจำนวนตัวอย่าง 420 ตัวอย่าง โดยทำการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ใช้สถิติการวัดค่าตามมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Scale และใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของประชากร โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คำนึงถึงความปลอดภัยมากที่สุด ในด้านธนาคารมีฐานะความมั่นคงและมีความปลอดภัยสูง สำหรับกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการธนาคารของรัฐคำนึงถึงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ คำนึงถึงด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เป็นสิ่งสำคัญ ในด้านของความทันสมัย ระบบบันทึกข้อมูลต่างๆ นอกจากนี้ในส่วนของปัญหาที่พบในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐคือ ด้านการบริการ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้น ด้านสถานที่ มีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการมาใช้บริการ ด้านราคา มีอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่ำ ด้านความมั่นคงปลอดภัย มีรักษาความปลอดภัยน้อย ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่ค่อยมีการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบ รวมทั้งไม่มีพนักงานสำหรับการแนะนำบริการใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ มีการให้เงื่อนไขการให้สินเชื่อยุ่งยาก ไม่ยืดหยุ่น ด้านอุปกรณ์สำนักงาน มีตู้ ATM ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และด้านสังคม ไม่รู้จักผู้บริหารของธนาคารหรือไม่รู้จักพนักงานที่ให้บริการ

พิชัยพงศ์ ยอแสงรัตน์ (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยว

ศูนย์ธุรกิจเกิด โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 86 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ยอดขาย/รายได้ปี 2548 อยู่ในช่วง 5.01-25.00 ล้านบาท โดยใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ 5,000,001 - 25,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยในช่วง 7.01%-10.00% ต่อปี ธนาคารใช้เวลาพิจารณาค่าขอสินเชื่อมากกว่า 60 วัน โดยมีระยะเวลาชำระหนี้คืน 10 ปี และหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันส่วนใหญ่เป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง และลูกค้ามีความต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่มเติม เพื่อขยายกิจการมากที่สุด โดยต้องการวงเงินสินเชื่อเพิ่มในช่วง 50,000 - 5,000,000 บาท โดยระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติ 31-60 วัน ต้องการอัตราดอกเบี้ย 5.01%-7.00% ต่อปี ระยะเวลาในการชำระหนี้คืน 10 ปี หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันการกู้เงินในการขอสินเชื่อเพิ่ม คือใช้ที่ดินเปล่า สำหรับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการมาก โดยปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ

นครินทร์ เมฆระ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 3 จังหวัดได้แก่เชียงใหม่ 160 ราย จังหวัดลำพูน 20 ราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน 3 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 183 ราย ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านบุคลากรซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยในเรื่องการตอบสนองแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกมารยาท ของพนักงานและปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับ

ความสำคัญมาก ตามลำดับ คือ ปัจจัยในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร และปัจจัยในเรื่องนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทุกประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุด

วัชรวิทย์ เจริญผล (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่และธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งหมด 200 ราย แบ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพฯ จำนวน 100 รายและลูกค้าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 100 ราย

ผลการศึกษาพบว่าในจำนวนลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า อาชีพหลักและรองประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทและรายได้รองอยู่ต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้กู้เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาวมากที่สุด โดยรับเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1-500,000 บาท ระยะเวลาการกู้ตั้งแต่ 1-10 ปี หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น พบว่าการแจกแจงของข้อมูลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียนในกิจการและต้องการนำไปซื้อขายพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ ด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติผู้กู้ เป็นต้น ส่วนทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าพบว่าส่วนใหญ่ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาในระดับมากที่สุด

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย 7 ปัจจัยหลัก โดยในที่นี้เลือก 4 ปัจจัยจาก 7 ปัจจัย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเลที่ตั้ง และกระบวนการให้บริการ นอกจากนี้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของ SME BANK ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อจาก SME BANK พบว่า ลูกค้ามักพิจารณาจาก 2 ปัจจัยดังนี้คือ การได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน

จึงต้องการ Refinance ดังนั้น กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงประกอบด้วย 6 ปัจจัย ดังกล่าวข้างต้น



ภาพ 2.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีวิจัย

การศึกษาการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้ คือ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ลูกค้านักค้าที่ใช้สินเชื่อจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะลูกค้านักค้าที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 123 ราย

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แนวทางคือ

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ได้จากการรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามจากลูกค้านักค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมและค้นคว้าข้อมูลต่างๆ จากเอกสาร หนังสือ วารสาร รายงานประจำปีของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ตและข้อมูลสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้มีวิธีการศึกษาใน 3 ส่วนคั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้านักค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของการประกอบธุรกิจ สถานที่ตั้งในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ รายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการบริหารงานเฉลี่ยต่อเดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลคั้งกล่าวข้างคั้งใช้ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้จะเลือกปัจจัยภายใน 4 ปัจจัยจาก 7 ปัจจัยตามทฤษฎีได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีปัจจัยอีก 2 ด้าน ที่ถูกคัดค้านพิจารณา คือ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินจึงต้องการ Refinance โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และนำหาคะแนนเฉลี่ยในลำดับความสำคัญดังกล่าว ดังนี้

ระดับของการมีผล	คะแนน
มาก	2
น้อย	1

นอกจากนี้ยังนำเอาคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมากน้อยอย่างไร และทำการวิเคราะห์ทดสอบความความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้ค่าสถิติไคว์สแควร์ (Chi-Square)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาการกู้ ประเภทหลักประกันเงินกู้ เงินผ่อนชำระต่องวด การผิคนัดชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และการใช้บริการในอนาคต

การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นใช้ สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูล ที่ได้มาจากแบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 123 ราย ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง
3. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

4.1 ข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง

หัวข้อนี้เป็นข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจท่องเที่ยว สถานที่ตั้งของธุรกิจ รูปแบบการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ รายรับเบื้องต้นเฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของธุรกิจต่อเดือน ผลการศึกษามีดังนี้

ประเภทของธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 123 ราย ประกอบด้วย ลูกค้าที่ทำธุรกิจประเภท โรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.6 ธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.1 ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ธุรกิจร้านอาหารและบริการที่พักจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 และธุรกิจจำหน่ายตัวเครื่องบิน และแพ็คเกจท่องเที่ยว จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ (ตาราง 4.1)

ตาราง 4.1 ประเภทธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท	45	36.6
ธุรกิจนำเที่ยว	42	34.1
ธุรกิจจำหน่ายตัวเครื่องบินและแพ็คเกจท่องเที่ยว	5	4.1
ธุรกิจร้านอาหารและบริการที่พัก	12	9.8
ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก	19	15.4
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

สถานที่ตั้งของธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในอำเภอ
เมืองมากที่สุดจำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.2 นอกจากนี้ยังมีสถานที่ดำเนินธุรกิจที่ตั้งอยู่ใน
อำเภออื่นๆ อีกจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ซึ่งประกอบด้วย อำเภอสันกำแพง จำนวน
14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 อำเภอแม่ริมจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 อำเภอหางดง จำนวน
9 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 อำเภอสารภีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3 อำเภอดอยสะเก็ดและอำเภอ
สันทรายมีจำนวนอำเภอละ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4 เท่ากัน ส่วนที่เหลือตั้งอยู่ในอำเภอแม่ออน
อำเภอฮอด อำเภอเชียงดาว และอำเภอสะเมิงจำนวนละ 1 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่ากัน
ตามลำดับ (ตาราง 4.2)

ตาราง 4.2 สถานที่ตั้งของธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

สถานที่ตั้งของธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อำเภอเมือง	74	60.2
อำเภอหางดง	9	7.3
อำเภอสันกำแพง	14	11.4
อำเภอแม่ริม	12	9.8
อำเภอดอยสะเก็ด	3	2.4

ตาราง 4.2 สถานที่ตั้งของธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

สถานที่ตั้งของธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อำเภอสารภี	4	3.3
อำเภอสันทราย	3	2.4
อำเภอแม่ออน	1	0.8
อำเภอสะเมิง	1	0.8
อำเภอฮอด	1	0.8
อำเภอเชียงดาว	1	0.8
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

รูปแบบการประกอบธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวแบบผู้ประกอบการคนเดียวมากที่สุดเป็นจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงไป ได้แก่ บริษัทจำกัด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.6 และห้างหุ้นส่วนจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ (ตาราง 4.3)

ตาราง 4.3 รูปแบบการประกอบธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	56	45.5
บริษัทจำกัด	34	27.6
ห้างหุ้นส่วนจำกัด / ห้างหุ้นส่วนสามัญ	33	26.8
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้ดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 และระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมากกว่า 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 ตามลำดับ (ตาราง 4.4)

ตาราง 4.4 ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 – 5 ปี	47	38.2
6 – 10 ปี	57	46.4
มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	19	15.4
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

รายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายรับเฉลี่ย 100,000 – 300,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.4 ส่วนกลุ่มที่มีรายรับเฉลี่ยมากกว่า 300,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีรายรับเฉลี่ยน้อยกว่า 100,000 บาทต่อเดือน มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.6 ตามลำดับ (ตาราง 4.5)

ตาราง 4.5 รายรับเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายรับของธุรกิจ เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	29	23.6
100,000 – 300,000 บาท	46	37.4
มากกว่า 300,001 บาทขึ้นไป	48	39.0
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 100,000 – 300,000 บาท มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ส่วนกลุ่มค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 300,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.9 และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100,00 บาท มีเพียงจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ (ตาราง 4.6)

ตาราง 4.6 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	36	29.3
100,000 – 300,000 บาท	49	39.8
มากกว่า 300,001 บาทขึ้นไป	38	30.9
รวม	123	100.0

ที่มา: การศึกษา

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งปัจจัยที่ทำการศึกษาแบ่งออกเป็นดังนี้

4.2.1 ปัจจัยภายใน 4 ปัจจัยได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ

พิจารณาอนุมัติสูง และระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม

ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล และค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม

ด้านทำเลที่ตั้ง ได้แก่ SME BANK ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ

ด้านการให้บริการ ได้แก่ SME BANK มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม

พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี SME

BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SMEs โดยเฉพาะ และ SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า

4.2.2 ปัจจัยภายนอก 2 ปัจจัยได้แก่

ด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

ด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)

ในที่นี้ให้ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างตอบว่า ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อมากหรือน้อย แล้วให้คะแนนเป็น 2 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

จากผลการศึกษาปัจจัยหลัก 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 จากคะแนนเต็ม 2 โดยปัจจัยด้านนี้ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัย ปัจจัยย่อยที่มีผลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 แสดงว่า ธนาคารของรัฐที่เน้นการให้บริการสินเชื่อธุรกิจแก่ SME โดยเฉพาะ ทำให้ได้รับความสนใจจากกลุ่มลูกค้าเป็นจำนวนมากในการเลือกใช้บริการ ปัจจัยย่อยอันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี และปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.76 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดีในระดับมาก แสดงว่า หากธนาคารมีการบริการที่ดี สามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการได้ และพนักงานมีความรู้ความสามารถจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก ปัจจัยย่อยอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้าน SME BANK มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 1.27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้าน SME BANK มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสมในระดับน้อย แสดงว่า ระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวค่อนข้างน้อย (ตาราง 4.7)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 พบว่า ลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวร้อยละ 64.2 เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อในระดับมาก และมี

ร้อยละ 35.8 ที่เห็นว่ามีอิทธิพลน้อย แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนที่มาใช้บริการในระดับมาก แสดงว่า หากธนาคารมีการบริการที่ดีสามารถช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น เนื่องจากการได้รับคำแนะนำและบอกต่อจากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาใช้บริการ (ตาราง 4.7)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 แสดงว่า การช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาทางการเงินและต้องการย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) สินเชื่อมายังธนาคารเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ธนาคารจะสามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าหลายรายเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร (ตาราง 4.7)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอันดับ 4 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสินเชื่อที่มีให้เลือกหลากหลายประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 แสดงว่า ธนาคารมีทางเลือกให้แก่ลูกค้าในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อที่หลากหลายประเภทมาก ทำให้ลูกค้าสนใจที่เลือกใช้บริการมากขึ้น รองลงมาปัจจัยย่อยที่มีผลคือ ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมในระดับน้อย แสดงว่า ระยะเวลาการผ่อนชำระมีผลต่อการเลือกใช้บริการค่อนข้างน้อย และปัจจัยย่อยอันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40 พบว่า แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงในระดับน้อย แสดงว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร (ตาราง 4.7)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอันดับ 5 คือ ปัจจัยด้าน SME BANK ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้าน SME BANK ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อในระดับมาก แสดงว่า หากทำเลที่ตั้งของธนาคารใกล้หรือเดินทางสะดวก มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าค่อนข้างมาก (ตาราง 4.7)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งมีปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย โดยปัจจัยที่มีผลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ในระดับมาก แสดงว่า อัตราดอกเบี้ยที่มีให้ลูกค้าเลือกตามประเภท

เงินกู้ในหลายอัตรา ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ปัจจัยย่อยอันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่ออัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลในระดับน้อย แสดงว่า อัตราดอกเบี้ยที่สมเหตุสมผลมีผลต่อการเลือกใช้บริการไม่มากนัก และปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสมในระดับน้อย แสดงว่า ค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวไม่มากเท่าใดนัก (ตาราง 4.7)

ตาราง 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	ระดับอิทธิพล		ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มาก	น้อย		
1. ด้านผลิตภัณฑ์			1.57	4
1.1 สินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท	100 (81.3)	23 (18.7)	1.81	1
1.2 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	49 (39.8)	74 (60.2)	1.40	3
1.3 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม	60 (48.8)	63 (51.2)	1.49	2
2. ด้านราคา			1.50	6
2.1 อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้	72 (58.5)	51 (41.5)	1.59	1
2.2 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล	59 (48.0)	64 (52.0)	1.48	2
2.3 ค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม	53 (43.1)	70 (56.9)	1.43	3
3. ด้านทำเลที่ตั้ง			1.55	5
3.1 SME BANK ตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	68 (55.3)	55 (44.7)	1.55	

ตาราง 4.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	ระดับอิทธิพล		ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มาก	น้อย		
4. ด้านกระบวนการให้บริการ			1.68	1
4.1 SME BANK มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม	33 (26.8)	90 (73.2)	1.27	3
4.2 พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี	94 (76.4)	29 (23.6)	1.76	2
4.3 SME BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ	114 (92.7)	9 (7.3)	1.93	1
4.4 SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า	94 (76.4)	29 (23.6)	1.76	2
5. ด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ	79 (64.2)	44 (35.8)	1.64	2
6. ธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินเพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)	74 (60.2)	49 (39.8)	1.60	3

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมเลือกเฉพาะรูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรายรับเบื้องต้นต่อเดือนของธุรกิจ กับปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและ

สะดวกต่อการติดต่อ ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ การได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) สามารถตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้คือ

- H_0 : รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว
- H_1 : รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว

ผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย ได้แก่ สินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และระยะเวลาผ่อนชำระมีความเหมาะสม

1.1 สินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.092 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท ไม่มีความสัมพันธ์กัน ในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภทมีผลในระดับมาก (ตาราง 4.8)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.571 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท ไม่มีความสัมพันธ์กัน ในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภทมีผลในระดับน้อย (ตาราง 4.8)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.605 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท ไม่มีความสัมพันธ์กัน ในระหว่างกลุ่มรายรับ

เบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่มีความแตกต่างกันด้านรายรับเบื้องต้น มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภทมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.8)

1.2 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 13.712 มีค่ามากกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงมีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการในรูปแบบบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญมีความเห็นว่า วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับน้อย ส่วนรูปแบบบริษัทจำกัด เห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.9)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.399 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการในทุกระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มีความคิดเห็นว่า วงเงินที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติสูงมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.9)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 19.166 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงมีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้น กล่าวคือ กลุ่มผู้มีรายรับเบื้องต้นน้อยกว่า 100,000 บาท และระหว่าง 100,001 - 300,000 บาท มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านวงเงินที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงมีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย ส่วนกลุ่มผู้มีรายรับเบื้องต้นมากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านวงเงินที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูงมีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก (ตาราง 4.9)

1.3 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.461 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.10)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.929 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ กิจการที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และ 6-10 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก ส่วนกิจการที่ดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปีขึ้นไปเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย (ตาราง 4.10)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.060 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการมีมีรายรับเบื้องต้นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับน้อย (ตาราง 4.10)

ตาราง 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลายประเภท

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		สินเชื่อมีหลายประเภท			χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย	รวม	
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	44 (78.6)	12 (21.4)	56 (100.0)	5.092 (0.078)
	บริษัทจำกัด	25 (73.5)	9 (26.5)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	31 (93.9)	2 (6.1)	33 (100.0)	
	รวม	100 (81.3)	23 (18.7)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	40 (85.1)	7 (14.9)	47 (100.0)	2.571 (0.227)
	6 – 10 ปี	43 (75.4)	14 (24.6)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	17 (89.5)	2 (10.5)	19 (100.0)	
	รวม	100 (81.3)	23 (18.7)	123 (100.0)	

ตาราง 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านสินเชื่อบริษัท
เลือกหลายประเภท (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		สินเชื่อบริษัทหลายประเภท		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	23 (79.3)	6 (20.7)	29 (100.0)	1.605 (0.448)
	100,000 – 300,000 บาท	40 (87.0)	6 (13.0)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	37 (77.1)	11 (22.9)	48 (100.0)	
	รวม	100 (81.3)	23 (18.7)	123 (100.0)	

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านวงเงิน
สินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		วงเงินอนุมัติสูง		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	13 (23.2)	43 (76.8)	56 (100.0)	13.712* (0.001)
	บริษัทจำกัด	21 (61.8)	13 (38.2)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	15 (45.5)	18 (54.5)	33 (100.0)	
	รวม	49 (39.8)	74 (60.2)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	20 (42.6)	27 (57.4)	47 (100.0)	0.399 (0.819)
	6 – 10 ปี	21 (36.8)	36 (63.2)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	8 (42.1)	11 (57.9)	19 (100.0)	
	รวม	49 (39.8)	74 (60.2)	123 (100.0)	

ตาราง 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		วงเงินอนุมัติสูง		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	3 (10.3)	26 (89.7)	29 (100.0)	19.166* (0.000)
	100,000 – 300,000 บาท	17 (37.0)	29 (63.0)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	29 (60.4)	19 (39.6)	48 (100.0)	
	รวม	49 (39.8)	74 (60.2)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ระยะผ่อนชำระเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	24 (42.8)	32 (57.1)	56 (100.0)	1.461 (0.482)
	บริษัทจำกัด	18 (52.9)	16 (47.1)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	18 (54.8)	15 (45.5)	33 (100.0)	
	รวม	60 (48.8)	63 (51.2)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	25 (53.2)	22 (46.8)	47 (100.0)	6.929* (0.031)
	6 – 10 ปี	31 (54.4)	26 (45.6)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4 (21.1)	15 (78.9)	19 (100.0)	
	รวม	60 (48.8)	63 (51.2)	123 (100.0)	

ตาราง 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ระยะผ่อนชำระเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รายรับ เบื้องต้น เฉลี่ย	น้อยกว่า 100,000 บาท	14 (48.3)	15 (51.7)	29 (100.0)	1.060 (0.589)
	100,000 – 300,000 บาท	25 (54.3)	21 (45.7)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	21 (47.7)	27 (56.3)	48 (100.0)	
ต่อเดือน	รวม	60 (48.8)	63 (51.2)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

2. ด้านราคา ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล และค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม

2.1 อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.239 มีค่ามากกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการในรูปแบบของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ คิดเห็นว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก และผู้ประกอบกิจการรูปแบบกิจการแบบบุคคลธรรมดา เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้ในระดับน้อย (ตาราง 4.11)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.873 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ มีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ กลุ่มที่มีดำเนินธุรกิจ 1 – 5 และ 6 – 10 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับ

มาก ส่วนกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย (ตาราง 4.11)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.808 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ กลุ่มที่มีรายรับเบื้องต้นน้อยกว่า 100,000 บาท และกลุ่มที่มีรายรับเบื้องต้นระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก ส่วนกลุ่มที่มีรายรับเบื้องต้นมากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป เห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย (ตาราง 4.11)

2.2 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.443 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ เห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลมีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย (ตาราง 4.12)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.525 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลมีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ กลุ่มที่มีดำเนินธุรกิจ 1 – 5 และ 6 – 10 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก ส่วนกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับน้อย (ตาราง 4.12)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.266 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบการกิจการทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้นมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.12)

2.3 ค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.799 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการทั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.13)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 8.639 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในช่วงระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ กิจการที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับน้อย ส่วนกิจการที่ดำเนินธุรกิจระหว่าง 6 – 10 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก (ตาราง 4.13)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.542 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการไม่มีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในช่วงกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้น มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.13)

ตาราง 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตรา		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบ ธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	26 (46.4)	30 (53.6)	56 (100.0)	6.239* (0.044)
	บริษัทจำกัด	23 (67.6)	11 (32.4)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	23 (69.7)	10 (30.3)	33 (100.0)	
	รวม	72 (58.5)	51 (41.5)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินการ ธุรกิจ	1 – 5 ปี	29 (61.7)	18 (38.3)	47 (100.0)	9.873* (0.007)
	6 – 10 ปี	38 (66.7)	19 (33.3)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	5 (26.3)	14 (73.7)	19 (100.0)	
	รวม	72 (58.5)	51 (41.5)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้น เฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	16 (55.2)	13 (44.8)	29 (100.0)	7.808* (0.020)
	100,000 – 300,000 บาท	34 (73.9)	12 (26.1)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	22 (45.8)	26 (54.2)	48 (100.0)	
	รวม	72 (58.5)	51 (41.5)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบ ธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	24 (42.8)	32 (57.1)	56 (100.0)	1.443 (0.486)
	บริษัทจำกัด	19 (55.9)	15 (44.1)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	16 (48.5)	17 (51.5)	33 (100.0)	
	รวม	59 (48.0)	64 (52.0)	123 (100.0)	

ตาราง 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
ระยะเวลา ดำเนิน ธุรกิจ	1 – 5 ปี	25 (53.2)	14 (46.8)	47 (100.0)	6.525* (0.038)
	6 – 10 ปี	30 (52.6)	21 (47.4)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4 (21.1)	29 (78.9)	19 (100.0)	
	รวม	59 (48.0)	64 (52.0)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้น เฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	15 (51.7)	14 (48.3)	29 (100.0)	2.266 (0.322)
	100,000 – 300,000 บาท	25 (54.4)	21 (45.6)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	19 (39.6)	29 (60.4)	48 (100.0)	
	รวม	59 (48.0)	64 (52.0)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ค่าธรรมเนียมเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รูปแบบ ธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	24 (42.9)	32 (57.1)	56 (100.0)	1.799 (0.407)
	บริษัทจำกัด	12 (35.3)	22 (64.7)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	17 (51.5)	16 (48.5)	33 (100.0)	
	รวม	53 (43.1)	70 (56.9)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนิน ธุรกิจ	1 – 5 ปี	17 (36.2)	30 (63.8)	47 (100.0)	8.639* (0.013)
	6 – 10 ปี	32 (56.1)	25 (43.9)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4 (21.1)	15 (78.9)	19 (100.0)	
	รวม	53 (43.1)	70 (56.9)	123 (100.0)	

ตาราง 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน
ค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ค่าธรรมเนียมเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รายรับ เบื้องต้น เฉลี่ย	น้อยกว่า 100,000 บาท	12 (41.3)	17 (58.6)	29 (100.0)	1.542 (0.463)
	100,000 – 300,000 บาท	23 (50.0)	23 (50.0)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	18 (37.5)	30 (62.5)	48 (100.0)	
ต่อเนื่อง	รวม	53 (43.1)	70 (56.9)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

3. ด้านทำเลที่ตั้ง ประกอบด้วยปัจจัยธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ

3.1 ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.310 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับน้อย (ตาราง 4.14)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.121 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในทุกๆ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.14)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.607 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้นมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.14)

ตาราง 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม	ทำเลที่ตั้งเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)	
	มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย			
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	31 (55.4)	25 (44.6)	56 (100.0)	4.310 (0.116)
	บริษัทจำกัด	23 (67.6)	11 (32.4)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	14 (42.4)	19 (57.6)	33 (100.0)	
	รวม	68 (55.3)	55 (44.7)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	28 (59.6)	19 (40.4)	47 (100.0)	3.121 (0.210)
	6 – 10 ปี	33 (57.9)	24 (42.1)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	7 (36.8)	12 (63.2)	19 (100.0)	
	รวม	68 (55.3)	55 (44.7)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	19 (65.5)	10 (34.5)	29 (100.0)	1.607 (0.448)
	100,000 – 300,000 บาท	24 (52.2)	22 (47.8)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	25 (52.1)	23 (47.9)	48 (100.0)	
	รวม	68 (55.3)	55 (44.7)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

4. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัยได้แก่ ธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษา แนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ และ SME BANK มีการบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า

4.1 ธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.248 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับน้อย (ตาราง 4.15)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.537 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในทุกๆระยะเวลาการดำเนินงาน มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสมมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับน้อย (ตาราง 4.15)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 7.642 มีค่ามากกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยน้อยกว่า 100,000 บาท และมากกว่า 300,000 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยธนาคารมีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับน้อย ส่วนกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ย 100,000 – 300,000 บาท เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.15)

4.2 พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.781 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ

แสดงความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.16)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 3.032 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี ไม่มีความสัมพันธ์กันในช่วงระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจทุกๆระยะเวลาการดำเนินงาน เห็นว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ตาราง 4.16)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.224 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดี มีความสัมพันธ์กันในช่วงกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบการธุรกิจกลุ่มของรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นว่ ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างดีมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.16)

4.3 ธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.264 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ไม่มีความสัมพันธ์กันในช่วงรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ มีความคิดเห็นว่ ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.17)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.224 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ไม่มีความสัมพันธ์กันในช่วงระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ในทุกกลุ่มตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มีความเห็นว่ ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.17)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 11.112 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ มีความสัมพันธ์

กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้นเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.17)

4.4 ธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 4.745 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.18)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.821 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ในทุกกลุ่มตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.18)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 15.134 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ มีผู้ประกอบธุรกิจในทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้นเห็นว่า ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.18)

ตาราง 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธนาคาร
มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ระยะเวลาพิจารณาเหมาะสม		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	10 (17.9)	46 (82.1)	56 (100.0)	4.248 (0.120)
	บริษัทจำกัด	12 (35.2)	22 (64.8)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	11 (33.3)	22 (66.7)	33 (100.0)	
	รวม	33 (26.8)	90 (73.2)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	8 (17.0)	39 (83.0)	47 (100.0)	5.537 (0.063)
	6 – 10 ปี	21 (36.8)	36 (36.8)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4 (21.1)	15 (21.1)	19 (100.0)	
	รวม	33 (26.8)	90 (73.2)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	5 (17.2)	24 (82.8)	29 (100.0)	7.642* (0.022)
	100,000 – 300,000 บาท	24 (52.2)	22 (47.8)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	4 (8.3)	44 (91.7)	48 (100.0)	
	รวม	33 (26.8)	90 (73.2)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านพนักงาน
มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		พนักงานมีความรู้ความชำนาญ		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	41 (73.2)	15 (26.8)	56 (100.0)	3.781 (0.151)
	บริษัทจำกัด	30 (88.2)	4 (11.8)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด/สามัญ	23 (69.7)	10 (30.3)	33 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	

ตาราง 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		พนักงานมีความรู้ความชำนาญ		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	32 (68.1)	15 (31.9)	47 (100.0)	3.032 (0.220)
	6 – 10 ปี	46 (80.7)	11 (19.3)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	16 (84.2)	3 (15.8)	19 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	26 (89.7)	3 (10.3)	29 (100.0)	6.224* (0.045)
	100,000 – 300,000 บาท	30 (65.2)	16 (34.8)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป	38 (79.2)	10 (20.8)	48 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ธนาคารของรัฐ เน้น SME		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	53 (94.6)	3 (5.4)	56 (100.0)	4.264 (0.119)
	บริษัทจำกัด	33 (97.1)	1 (2.9)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	28 (84.8)	5 (15.2)	33 (100.0)	
	รวม	114 (92.7)	9 (7.3)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	43 (91.5)	4 (8.5)	47 (100.0)	0.224 (0.894)
	6 – 10 ปี	53 (93.0)	4 (7.0)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	18 (94.7)	1 (5.3)	19 (100.0)	
	รวม	114 (92.7)	9 (7.3)	123 (100.0)	

ตาราง 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ธนาคารของรัฐ เน้น SME		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	29 (100.0)	0 (0.0)	29 (100.0)	11.112* (0.004)
	100,000 – 300,000 บาท	38 (82.6)	8 (17.4)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	47 (97.9)	1 (2.1)	48 (100.0)	
	รวม	114 (92.7)	9 (7.3)	123 (100.0)	

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตาราง 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		มีบริการให้คำปรึกษา		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	47 (83.9)	9 (16.1)	56 (100.0)	4.745 (0.093)
	บริษัทจำกัด	26 (76.5)	8 (23.5)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	21 (63.6)	12 (36.4)	33 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	33 (70.2)	14 (29.8)	47 (100.0)	2.821 (0.244)
	6 – 10 ปี	44 (77.2)	13 (22.8)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	17 (89.5)	2 (10.5)	19 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	

ตาราง 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้าน SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ธุรกิจของลูกค้า (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		มีบริการให้คำปรึกษา		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	29 (100.0)	0 (0.0)	29 (100.0)	15.134* (0.001)
	100,000 – 300,000 บาท	28 (60.9)	18 (39.1)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	37 (77.1)	11 (22.9)	48 (100.0)	
	รวม	94 (76.4)	29 (23.6)	123 (100.0)	

ที่มา : จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ : ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

5. ด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.162 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ มีความคิดเห็นว่าการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.19)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 6.923 มีค่ามากกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ในกลุ่มตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่าการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 1- 5 ปี และ 6 – 10 ปี มีความเห็นว่าการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการในระดับน้อยจำนวนเท่ากัน (ตาราง 4.19)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 10.153 มีค่ามากกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในกลุ่มรายรับเบื้องต้น 100,000 – 300,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมากและน้อยในสัดส่วนเท่ากัน ในขณะที่กลุ่มที่มีรายรับเบื้องต้นน้อยกว่า 100,000 บาท และมากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจในระดับมาก (ตาราง 4.19)

ตาราง 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนบ้านให้มาใช้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		ได้รับคำแนะนำจากญาติ		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพลมาก	มีอิทธิพลน้อย		
รูปแบบ ธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	35 (62.5)	21 (37.5)	56 (100.0)	0.162 (0.922)
	บริษัทจำกัด	22 (64.7)	12 (35.3)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	22 (66.7)	11 (33.3)	33 (100.0)	
	รวม	79 (64.2)	44 (35.8)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนิน ธุรกิจ	1 – 5 ปี	26 (55.3)	21 (44.7)	47 (100.0)	6.923* (0.031)
	6 – 10 ปี	36 (63.2)	21 (36.8)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	17 (89.5)	2 (10.5)	19 (100.0)	
	รวม	79 (64.2)	44 (35.8)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้น เฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	25 (86.2)	4 (13.8)	29 (100.0)	10.153* (0.006)
	100,000 – 300,000 บาท	23 (50.0)	23 (50.0)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	31 (64.6)	17 (35.4)	48 (100.0)	
	รวม	79 (64.2)	44 (35.8)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

6. ด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)

จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.749 มีค่าน้อยกว่าค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างรูปแบบของธุรกิจ กล่าวคือ กิจกรรมในรูปแบบของบุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.20)

จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.482 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ในทุกกลุ่มตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.20)

จำแนกตามรายรับเบื้องต้นของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ค่า χ^2 ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.084 มีค่าน้อยกว่า ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ 5.991 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ไม่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างกลุ่มรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือน กล่าวคือ ผู้ประกอบธุรกิจในทุกกลุ่มรายรับเบื้องต้นเห็นว่า ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในระดับมาก (ตาราง 4.20)

ตาราง 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมกับปัจจัยด้านธุรกิจ
ประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบัน
การเงินอื่น (Refinance)

ข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคม		เพื่อต้องการ ย้ายวงเงิน สินเชื่อจากสถาบันการเงิน อื่น (Refinance)		รวม	χ^2 (Sig.)
		มีอิทธิพล มาก	มีอิทธิพล น้อย		
รูปแบบธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	36 (64.3)	20 (35.7)	56 (100.0)	0.749 (0.688)
	บริษัทจำกัด	19 (55.9)	15 (44.1)	34 (100.0)	
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด / สามัญ	19 (57.6)	14 (42.4)	33 (100.0)	
	รวม	74 (60.2)	49 (39.8)	123 (100.0)	
ระยะเวลา ดำเนินธุรกิจ	1 – 5 ปี	23 (48.9)	24 (51.1)	47 (100.0)	5.482 (0.064)
	6 – 10 ปี	36 (63.2)	21 (36.8)	57 (100.0)	
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	15 (78.9)	4 (21.1)	19 (100.0)	
	รวม	74 (60.2)	49 (39.8)	123 (100.0)	
รายรับ เบื้องต้นเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่า 100,000 บาท	18 (62.1)	11 (37.9)	29 (100.0)	1.084 (0.581)
	100,000 – 300,000 บาท	25 (54.3)	21 (45.7)	46 (100.0)	
	มากกว่า 300,000 บาทขึ้นไป	31 (64.6)	17 (35.4)	48 (100.0)	
	รวม	74 (60.2)	49 (39.8)	123 (100.0)	

ที่มา: จากการศึกษาและการคำนวณ

หมายเหตุ: ค่า χ^2 จากตารางเท่ากับ $\chi^2_{(0.05,2)} = 5.991$

* หมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

สำหรับในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานด้านเศรษฐกิจและสังคมเลือกเฉพาะรูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรายรับเฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ กับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้คือ

ด้านรูปแบบของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมีจำนวน 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ (ตาราง 4.21)

ด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุผล ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ (ตาราง 4.21)

และด้านรายรับเบื้องต้นของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 7 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ (ตาราง 4.21)

ตาราง 4.21 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม	รูปแบบธุรกิจ	ระยะเวลาดำเนิน ธุรกิจ	รายรับเบื้องต้น เฉลี่ยต่อเดือน
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการสินเชื่อ			
1. สินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
3. ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความ เหมาะสม	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
4. อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตาม ประเภทเงินกู้	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
5. อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสม เหตุผล	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 4.21 สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจาก
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ และสังคม	รูปแบบธุรกิจ	ระยะเวลาดำเนิน ธุรกิจ	รายรับเบื้องต้น เฉลี่ยต่อเดือน
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก ใช้บริการสินเชื่อ			
6. ค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการ มีความเหมาะสม	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งเหมาะสม และสะดวกต่อการติดต่อ	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
8. ธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่ เหมาะสม	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
9. พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำ	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
10. ธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้น การให้เงินกู้แก่ธุรกิจ	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
11. ธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วย ประชาสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์
12. การได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อน ให้มาใช้บริการ	ไม่มีความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
13. ธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง ทางการเงิน เพื่อต้องการ ย้ายวงเงิน สินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์

ที่มา: จากการศึกษา

4.4 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ในหัวข้อนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้า
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการกู้ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนชำระ หลักประกันที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อ การผิณฑ์ชำระหนี้ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารในอนาคต สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์การขอกู้

ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ต้องการขอกู้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.1 โดยนำไปใช้เพื่อเสริมสภาพคล่องทางการเงินให้แก่ธุรกิจ รองลงไปได้แก่ การขอกู้เพื่อใช้ปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ นำไปใช้เพื่อขยายสาขาของกิจการ การปรับเปลี่ยนรูปแบบของกิจการให้เหมาะสม เป็นต้น จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนการขอกู้เพื่อใช้ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.4 นำไปใช้เพื่อการย้าย โอนวงเงินจากธนาคารอื่นมายังธนาคาร อาจเกิดจากผู้ประกอบการไม่พึงพอใจกับการบริการของธนาคาร อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป หรือได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่เพียงพอกับการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น สำหรับการขอกู้เพื่อใช้เป็นเงินลงทุนในการซื้อที่ดินและก่อสร้างอาคาร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.6 นำไปใช้เพื่อซื้อที่ดินและก่อสร้างสถานที่ดำเนินธุรกิจเป็นของตนเอง และการขอกู้เพื่อซื้อกิจการจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 นำไปใช้เพื่อซื้อกิจการของบุคคลอื่นและดำเนินการบริหารจัดการธุรกิจเอง ตามลำดับ (ตาราง 4.22)

ตาราง 4.22 วัตถุประสงค์การกู้ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์การกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ	85	69.1
เพื่อเป็นเงินลงทุนในการซื้อที่ดินและก่อสร้างอาคาร	13	10.6
เพื่อปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ	33	26.8
เพื่อย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance)	19	15.4
เพื่อซื้อกิจการ	2	1.6

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ประเภทสินเชื่อของธุรกิจ

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ มีประเภทสินเชื่อของธุรกิจที่ให้บริการมี 2 ประเภท คือ สินเชื่อประเภทเงินกู้ และสินเชื่อประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน โดยสินเชื่อประเภทเงินกู้ เป็นสินเชื่อที่มีกำหนดระยะเวลาและจำนวนเงินในการเบิกจ่ายและผ่อนชำระคืนที่แน่นอนตามที่ตกลงกันไว้ระหว่างธนาคารและลูกค้า โดยอาจเบิกจ่ายเป็นครั้งเดียวหรือเป็นงวดๆ ได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา การชำระคืนอาจกำหนดเป็นงวดๆ หรือชำระครั้งเดียวตามเวลาที่กำหนด โดยเงินกู้มักใช้เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรของกิจการ โดยมีระยะเวลาการกู้ยืมมากกว่า 1 ปี ส่วนสินเชื่อประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน เป็นสินเชื่อเพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจ โดยลูกค้ามีคำสั่งซื้อสินค้าหรือได้รับสัญญาว่าจ้างงานก่อสร้าง แต่ขาดเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ลูกค้าสามารถขอสินเชื่อเพื่อใช้หมุนเวียนจากธนาคารได้

การให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถให้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้ตามโครงการต่างๆ ของธนาคารได้ดังนี้คือ

1. สินเชื่อ Fast Track: เป็นสินเชื่อเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินกิจการทุกรูปแบบ หรือเพิ่มสภาพคล่องให้กับธุรกิจ หรือสำหรับบุคคลที่ได้รับการบริการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ของหน่วยงานรัฐบาล โดยคิดอัตราดอกเบี้ย ไม่เกินร้อยละ 12 ต่อปี ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยทุกเดือน หากใช้นิติบุคคลค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกิน 500,000 บาทและถ้าบุคคลค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกิน 300,000 บาท

2. สินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท: เป็นสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือในการจัดตั้ง การขยาย และการปรับปรุงกิจการ และยกระดับมาตรฐานการจัดการของกิจการ โดยการให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ลงทุนในกิจการที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท เช่น ซื้อที่ดิน/พัฒนาการก่อสร้างอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ และเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น กำหนดวงเงินแก่ผู้ขอกู้รายละไม่เกิน 5 ล้านบาท สำหรับเงินกู้ระยะยาวกำหนดระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน 15 ปี มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น (Grace Period) ไม่เกิน 3 ปี ส่วนตั๋วสัญญาใช้เงินกำหนดระยะเวลาแต่ละฉบับไม่เกิน 6 เดือนระยะเวลาให้กู้สูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยพิจารณาทบทวนวงเงินทุกปี

3. สินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท : เป็นสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือในการจัดตั้ง การขยาย และการปรับปรุงกิจการ และยกระดับมาตรฐานการจัดการของกิจการ โดยการให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ลงทุนในกิจการที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท เช่น ซื้อที่ดิน/พัฒนาการก่อสร้างอาคาร สิ่งปลูกสร้าง ซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ และเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น กำหนดวงเงินแก่ผู้ขอกู้แต่รายละเกินกว่า 5 ล้านบาท โดยเงินกู้ระยะยาวกำหนดระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน

15 ปี มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น (Grace Period) ไม่เกิน 3 ปี ส่วนตัวสัญญาใช้เงินกำหนดระยะเวลาแต่ละฉบับไม่เกิน 6 เดือนระยะเวลาให้กู้สูงสุดไม่เกิน 5 ปี โดยพิจารณาทบทวนวงเงินทุกปี

4. สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ: เป็นสินเชื่อเพื่อปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ที่มีปัญหาที่มีโอกาสพลิกฟื้นกิจการขึ้นมาได้และให้สินเชื่อใหม่ เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการและหรือลงทุนในโครงการที่ไม่แล้วเสร็จ

5. สินเชื่อโครงการพิเศษ: เป็นสินเชื่อโครงการพิเศษที่ตั้งขึ้นเพื่อให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ SME ตามนโยบายของทางภาครัฐ เช่น โครงการครัวไทยสู่ครัวโลก โครงการ Food Safety เป็นต้น

6. สินเชื่อลูกค้ำซันดี: เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน หรือลงทุนในการขยาย ปรับปรุงกิจการ หรือ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) สำหรับลูกค้ำที่มีการใช้วงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น ต้องมีประวัติการติดต่อเรียบร้อยดี โดยมีการผ่อนชำระสม่ำเสมอและไม่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายรับเบื้องต้น (NPL) มีผลประกอบการและฐานะการเงินดี มีกำไรสุทธิในช่วง 3 ปี ติดต่อกันและประวัติทางการเงินของผู้ถือหุ้นใหญ่และผู้บริหารหลักไม่เคยเสียหาย

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่เกือบทั้งหมดเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทเงินกู้จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 มีเพียงส่วนน้อยที่เลือกใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงินเพียงอย่างเดียวจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีลูกค้ำจำนวน 5 รายที่เลือกใช้บริการสินเชื่อทั้งประเภทเงินกู้และตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวประเภทเงินกู้จากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงไปได้แก่ สินเชื่อ Fast Track มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 สินเชื่อโครงการพิเศษ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.6 สินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาทจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 และสินเชื่อพลิกฟื้นกิจการจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ

สำหรับลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวประเภทตัวสัญญาใช้เงินจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีเพียงจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ที่เลือกใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงินแบบสินเชื่อ Fast Track (ตาราง 4.23)

ตาราง 4.23 ประเภทสินเชื่อธุรกิจของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ประเภทสินเชื่อธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
สินเชื่อประเภทเงินกู้	123	100.0
- สินเชื่อ Fast Track	20	16.4
- สินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท	59	48.0
- สินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท	14	11.4
- สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ	12	9.6
- สินเชื่อโครงการพิเศษ	18	14.6
สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน	8	6.5
- สินเชื่อ Fast Track	3	37.5
- สินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5	62.5
สินเชื่อประเภทเงินกู้และตัวสัญญาใช้เงิน	5	4.1

ที่มา: จากการศึกษา

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

1. สินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อ Fast Track

ลูกค้ำสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอสินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อ Fast Track จำนวน 20 รายรับ เบื้องต้นรับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ เฉลี่ยจำนวน 248,000 บาท มีระยะเวลาการผ่อน 3 – 5 ปี ได้รับอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 11.2 ต่อปี โดยเฉลี่ยต้องผ่อนชำระเงินต่อเดือนจำนวน 13,000 บาท และมีหลักประกันในการขอสินเชื่อเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและบุคคลค้ำประกัน (ตาราง 4.24)

ตาราง 4.24 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อประเภท Fast Track ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	248,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	3.8
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	11.2
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	13,000
ประเภทหลักประกัน - ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง - บุคคลค้ำประกัน	

ที่มา: จากการศึกษา

2. สินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอสินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 60 ราย ได้รับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ เฉลี่ยจำนวน 1,340,000 บาท มีระยะเวลาการผ่อนเฉลี่ย 6.28 ปี อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 7 ต่อปี โดยลูกค้ามีอัตราการผ่อนชำระเงินต่อเดือนจำนวน 23,300 บาท และมีหลักประกันครั้งนี้เป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและบุคคลค้ำประกันเป็นหลัก (ตาราง 4.25)

ตาราง 4.25 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	1,340,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	6.28
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	7.0

ตาราง 4.25 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	23,200
ประเภทหลักประกัน	
- ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	
- บุคคลค้ำประกัน	

ที่มา: จากการศึกษา

3. สินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอเงินกู้ประเภทสินเชื่อเงินกู้ทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 14 ราย โดยเฉลี่ยได้รับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจำนวน 7,940,000 บาท มีระยะเวลาการผ่อนเฉลี่ย 7.43 ปี โดยลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 7.4 ต่อปี มีจำนวนเงินที่ต้องผ่อนชำระเงินเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 127,000 บาท และมีหลักประกันในการขอสินเชื่อเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างเพียงอย่างเดียว (ตาราง 4.26)

ตาราง 4.26 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	7,940,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	7.43
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	7.4
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	127,000
ประเภทหลักประกัน	
- ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	

ที่มา: จากการศึกษา

4. สินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอเงินกู้ประเภทสินเชื่อเงินกู้ประเภทพลิกฟื้นกิจการ จำนวน 12 ราย โดยเฉลี่ยได้รับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจำนวน 1,180,000 บาท มีระยะเวลาการผ่อนเฉลี่ย 5.33 ปี โดยลูกค้าได้รับอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 5.5 ต่อปี ซึ่งจำนวนเงินที่ลูกค้าต้องผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 19,600 บาท และมีหลักประกันในการขอสินเชื่อเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างและบุคคลค้ำประกัน (ตาราง 4.27)

ตาราง 4.27 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	1,180,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	5.33
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	5.5
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	19,600
ประเภทหลักประกัน	
- ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	
- บุคคลค้ำประกัน	

ที่มา: จากการศึกษา

5. สินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อโครงการพิเศษ

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอเงินกู้ประเภทสินเชื่อเงินกู้ประเภทสินเชื่อโครงการพิเศษจำนวน 18 ราย ได้รับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจำนวนเฉลี่ย 861,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 5 ปี ได้รับอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระวงเงินคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 4.1 ต่อปี โดยลูกค้าต้องผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 18,500 บาท และหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อเป็นบุคคลค้ำประกันเพียงอย่างเดียว (ตาราง 4.28)

ตาราง 4.28 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อ โครงการพิเศษของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	861,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	5
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	4.1
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	18,500
ประเภทหลักประกัน - บุคคลค้ำประกัน	

ที่มา: จากการศึกษา

6. สินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินประเภทสินเชื่อ Fast Track

ลูกค้ำสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอเงินกู้ประเภทสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินประเภทสินเชื่อ Fast Track จำนวน 3 ราย ได้รับวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจำนวนเฉลี่ย 150,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 3.7 ปี ได้รับอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระวงเงินคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 10 ต่อปี โดยลูกค้ำต้องผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 6,667 บาท และหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อเป็นบุคคลค้ำประกันเพียงอย่างเดียว (ตาราง 4.29)

ตาราง 4.29 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อ Fast Track ของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	150,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	3.7
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	10

ตาราง 4.29 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อ Fast Track ของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว จากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัด เชียงใหม่ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	6,667
ประเภทหลักประกัน	
- บุคคลค้ำประกัน	

ที่มา: จากการศึกษา

7. สินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินประเภทสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท

ลูกค้าสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ขอเงินกู้ประเภทสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินประเภทสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 5 ราย มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติจำนวนเฉลี่ย 880,000 บาท ระยะเวลาการผ่อนชำระเฉลี่ย 3.4 ปี มีอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระวงเงินคิดเฉลี่ยเป็นร้อยละ 8.5 ต่อปี ผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 13,200 บาท และหลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างอย่างเดียว (ตาราง 4.30)

ตาราง 4.30 รายละเอียดวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาผ่อนชำระ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินผ่อนต่อเดือน และหลักประกันของสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาทของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

รายการ	ค่าเฉลี่ย
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับการอนุมัติ (บาท)	880,000
ระยะเวลาผ่อนชำระ (ปี)	3.4
อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ(% ต่อปี)	8.5
จำนวนเงินผ่อนชำระต่อเดือน (บาท)	13,200
ประเภทหลักประกัน	
- ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	

ที่มา: จากการศึกษา

การผัดนั้ดชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุรกกั้ทอ้่งเท้ยวจากธนาการพั้ฒนาวิสาหกั้จขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจ้หวัดเช้ียงใหม่ มากถ้ถึงจ้นวน 89 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 72.4 ที่ไม้เคยผัดนั้ดชำระหนี้กับทางธนาการในระยยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และมีลูกค้ำจ้นวน 34 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 27.6 ที่เคยผัดนั้ดชำระหนี้กับธนาการในระยยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ส้าหรับลูกค้ำที่เคยผัดนั้ดชำระหนี้มีการผัดนั้ดชำระหนี้จ้นวน 2 คร้้งจ้นวน 16 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 47.1 ส่วนลูกค้ำที่มีการผัดนั้ดชำระหนี้จ้นวน 1 คร้้งมีจ้นวน 14 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 41.2 การผัดนั้ดชำระหนี้จ้นวน 3 คร้้งมีจ้นวน 3 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 8.8 และมีการผัดนั้ดชำระหนี้จ้นวนมากกว่า 3 คร้้ง มีเพ้ียง 1 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 2.9 ตามล้าดับ (ตาราง 4.31)

ตาราง 4.31 การผัดนั้ดชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุรกกั้ทอ้่งเท้ยวจากธนาการพั้ฒนาวิสาหกั้จขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจ้หวัดเช้ียงใหม่

การผัดนั้ดชำระหนี้	จ้นวน (ราย)	ร้อยละ
ไม้เคยผัดนั้ดชำระหนี้	89	72.4
เคยผัดนั้ดชำระหนี้	34	27.6
- 1 คร้้ง	14	41.2
- 2 คร้้ง	16	47.1
- 3 คร้้ง	3	8.8
- มากกว่า 3 คร้้ง	1	2.9
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

สาเหตุของการผัดนั้ดชำระหนี้

พบว่า สาเหตุของการผัดนั้ดชำระหนี้ในระยยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อบุรกกั้ทอ้่งเท้ยวจากธนาการพั้ฒนาวิสาหกั้จขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจ้หวัดเช้ียงใหม่ เนื่องมาจากสาเหตุการมีรายรับเมื่อดันไม้เพียงพอต่อการชำระหนี้มากถึง 18 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 52.9 ส่วนการมีภาระเงินกู้ยืมที่สูงเกินไปทำให้ไม้สามารถชำระหนี้ได้มีจ้นวน 12 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 35.4 การมีเงินทุนหมุนเวียนในกั้การที่ไม้เพียงพอเป้็นอีกสาเหตุหน้ึ่งที่ทำให้ผัดนั้ดชำระหนี้จ้นวน 3 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 8.8 และมีเพ้ียงจ้นวน 1 ราย คั้ดเป้็นร้อยละ 2.9 ที่ไม้สามารถชำระหนี้ได้ตรงเวลา เนื่องมาจากลูกหน้ึ่งของกั้การมีการชำระหนี้ล้าช้า (ตาราง 4.32)

ตาราง 4.32 สาเหตุการผัดผ่อนชำระหนี้ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ
 ท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ในจังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุการผัดผ่อนชำระหนี้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีรายรับเบื้องต้นไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้	18	52.9
ภาระเงินกู้ยืมสูง	12	35.4
มีเงินทุนหมุนเวียนในกิจการไม่เพียงพอ	3	8.8
ลูกหนี้ของธุรกิจชำระหนี้ล่าช้า	1	2.9
รวม	34	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว

ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
 ย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ
 ท่องเที่ยวมากถึง 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.2 และมีลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจ
 ท่องเที่ยวเพียงจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 (ตาราง 4.33)

ตาราง 4.33 ความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ
 ท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
 ในจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พอใจ	95	77.2
ไม่พอใจ	28	22.8
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

เหตุผลของความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว

พบว่า เหตุผลของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคาร
 พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ทำให้
 ลูกค้าได้รับเงินกู้ที่เหมาะสมเพียงพอและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาสภาพคล่องให้กับลูกค้าได้

จำนวน 19 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงไปได้แก่ ธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15 ธนาคารมีขั้นตอนการอนุมัติที่มีความรวดเร็ว จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4 ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.3 ลูกค้านำไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.3 ธนาคารให้การอบรมและคำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการและพนักงานธนาคารให้คำแนะนำที่ดีเป็นกันเอง ในจำนวนที่เท่ากันคือ 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ลูกค้านำเคยมีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีมาก่อนแต่ทางธนาคารยังให้โอกาสในการกู้เงิน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2 และธนาคารสามารถย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ให้ลูกค้าได้ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ (ตาราง 4.34)

ตาราง 4.34 เหตุผลของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลูกค้าได้รับเงินกู้ที่เพียงพอและเหมาะสม	20	21.1
ธนาคารสามารถ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น ได้	3	3.2
ธนาคารมีขั้นตอนการอนุมัติที่รวดเร็ว	9	9.5
ช่วยแก้ปัญหาขาดสภาพคล่อง	16	16.8
อัตราดอกเบี้ยต่ำและเหมาะสม	15	15.8
ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน	7	7.4
ธนาคารให้การอบรมและให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ	6	6.3
พนักงานธนาคารให้คำแนะนำที่ดีเป็นกันเอง	6	6.3
ลูกค้าเคยมีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีมาก่อน แต่ธนาคารให้โอกาส	4	4.2
ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท	8	8.4
รวม	95	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

เหตุผลของความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว

พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากธนาคารมีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ยุ่งยากและล่าช้ามากที่สุด จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.4 ส่วนเอกสารที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปและมี

อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง มีจำนวนรายเท่ากันคือ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.7 และธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่ำเกินไป จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ (ตาราง 4.35)

ตาราง 4.35 เหตุผลของความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า	20	71.4
ใช้เอกสารประกอบการพิจารณา	3	10.7
ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อที่ต่ำเกินไป	2	7.2
อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างสูง	3	10.7
รวม	28	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

การเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต

พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตมากถึง 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.9 และมีเพียง 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.1 ที่ไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวกับธนาคารในอนาคต (ตาราง 4.36)

ตาราง 4.36 การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช่	113	91.9
ไม่ใช่	10	8.1
รวม	123	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

เหตุผลไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต

พบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากธนาคารพิจารณาโครงการล่าช้ามากที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงไป ได้แก่ วงเงินที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 และลูกค้าต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ไปยังสถาบันการเงินอื่นและธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยสูง มีจำนวน 1 รายเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 10.0 (ตาราง 4.37)

ตาราง 4.37 เหตุผลไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

เหตุผล ไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พิจารณาโครงการล่าช้า	6	60.0
วงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ	2	20.0
ต้องการ ย้ายวงเงินสินเชื่อจากสถาบันการเงินอื่น (Refinance) ไปยังสถาบันการเงินอื่น	1	10.0
อัตราดอกเบี้ยสูง	1	10.0
รวม	10	100.0

ที่มา: จากการศึกษา

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบว่ามียังมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวทั้งหมดจำนวน 123 ราย โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 6 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลด้านเศรษฐกิจและสังคมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 36.6) มีสถานที่ตั้งในการดำเนินธุรกิจอยู่เขตอำเภอเมืองมากที่สุด จำนวน 74 ราย (คิดเป็นร้อยละ 60.2) มีรูปแบบการประกอบธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดามากถึง 56 ราย (คิดเป็นร้อยละ 45.5) โดยส่วนใหญ่แล้วดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 57 ราย (คิดเป็นร้อยละ 46.4) โดยลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวมีรายรับเบื้องต้นเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100,000 – 300,000 บาท จำนวน 38 ราย (คิดเป็นร้อยละ 30.9) และมีค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 – 300,000 บาท มีจำนวน 49 ราย (คิดเป็นร้อยละ 39.8)

หากพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวของลูกค้าจากปัจจัยหลัก 6 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านบริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 1.68 จากคะแนนเต็ม 2 เนื่องจากปัจจุบันธนาคารต่างๆเน้นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าเป็นหลัก ยิ่งธนาคารมีบริการที่ดีมากเท่าไร ลูกค้าจะเลือกใช้บริการมากเท่านั้น รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60 ปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยหลัก พบว่า ปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านสินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81) ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76) ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.76) ปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64) ปัจจัยด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.60) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59) ปัจจัยด้านธนาคารตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.55) ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49) ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุผล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.48) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.43) ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.40) และปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27)

ผลการวิเคราะห์ด้านรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมีจำนวน 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง และอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้

ด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุผล ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

ด้านรายรับเบื้องต้นของธุรกิจพบว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว มีจำนวน 7 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้ ปัจจัยด้านธนาคารมีระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม ปัจจัยด้านพนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำปรึกษาแนะนำผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ปัจจัยธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME

โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านธนาคารมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ

สำหรับพฤติกรรมของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการขอเงินกู้สำหรับธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจเป็นหลัก โดยสินเชื่อประเภทเงินกู้เป็นสินเชื่อที่ลูกค้าขอมากที่สุด โดยเฉพาะสินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 60 ราย มีวงเงินที่ได้รับการอนุมัติเฉลี่ย 1,340,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระเฉลี่ย 6.28 ปี อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี จำนวนเงินผ่อนชำระเฉลี่ยต่อเดือน 23,200 บาท และใช้หลักประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด สำหรับลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้ แต่มีเพียงบางส่วนที่ผิดนัดชำระหนี้จำนวน 2 ครั้งมากที่สุด เนื่องจากมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้และมีภาระเงินกู้ยืมสูง เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เนื่องจากลูกค้าที่เลือกใช้บริการได้รับเงินกู้ที่เพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาการขาดสภาพคล่องของธุรกิจได้ ส่วนลูกค้าเพียงบางส่วนที่ไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ เกิดจากการอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า รวมทั้งใช้เอกสารในการพิจารณาสินเชื่อเป็นจำนวนมาก แต่โดยภาพรวมแล้วพบว่า ลูกค้ายังคงมีความต้องการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารอีกในอนาคต

เมื่อทำการเปรียบเทียบกับการศึกษาของพิชญพงศ์ ยอแสงรัตน์ ที่ทำการศึกษาเรื่องความต้องการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยว ศูนย์ธุรกิจภูเก็ต พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ เนื่องจากการศึกษาของพิชญรัตน์ได้ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ แต่การศึกษาครั้งนี้ลูกค้าได้ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยภายในด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยภายนอกได้แก่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ และด้านธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินเพื่อต้องการ Refinance อย่างไรก็ตามจากการศึกษาทั้ง 2 งานวิจัยนี้ ทำให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ได้รับทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างแท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานของธนาคารให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้าธนาคารต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมของลูกค้านำมาใช้ในการให้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยว สามารถเสนอแนะให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปให้เกิดประโยชน์และสามารถประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้

1. ทางธนาคารควรคำนึงถึงปัจจัยหลักด้านการบริการมากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านธนาคารเป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ ซึ่งการเป็นธนาคารของรัฐน่าจะสามารถช่วยตอบสนองความต้องการและช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริงได้ รวมทั้งปัจจัยด้านธนาคารมีพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการธุรกิจได้ และปัจจัยด้านการมีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าอีกด้วย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวมาก หากธนาคารคำนึงถึงปัจจัยด้านการบริการให้มากขึ้น โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา และมีความสะดวกรวดเร็ว อาจส่งผลทำให้ลูกค้าเข้ามาเลือกใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้นกว่าปัจจุบัน ส่วนผู้เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารเอง ควรพิจารณาถึงการเลือกประเภทสินเชื่อและความสามารถในการผ่อนชำระด้วย เพื่อให้วงเงินสินเชื่อที่ขอกู้ไปนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของตนเอง เพื่อไม่ให้เกิดการใช้เงินผิดประเภท และอาจจะก่อให้เกิดการผิดนัดชำระหนี้ในอนาคตได้

2. ธนาคารควรปรับปรุงในด้านระยะเวลาการพิจารณาโครงการให้รวดเร็วยิ่งขึ้นและควรกำหนดกรอบระยะเวลาที่แน่นอนให้แก่ลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารเข้ามาเลือกใช้บริการในอนาคตอย่างต่อเนื่องและรักษฐานลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกับธนาคารไว้ได้ หากยังมีระยะเวลาการพิจารณาที่ล่าช้าอย่างเช่นปัจจุบันอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารและอาจทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการสินเชื่อยังสถาบันการเงินแห่งอื่นได้

3. สำหรับค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการ เป็นปัจจัยที่ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารให้ความสำคัญน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่า ธนาคารดำเนินการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการในอัตราที่เหมาะสมแล้ว ดังนั้นธนาคารไม่ควรปรับอัตราค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการในการขอสินเชื่อของลูกค้า

บรรณานุกรม

- ชวลิต ประวะภูโต. 2543. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสถาบันการเงินของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2548. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. 2546: รายงานประจำปี 2546.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. 2547: รายงานประจำปี 2547.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 2548: รายงานประจำปี 2548.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 2549: รายงานประจำปี 2549.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 2550, ฝ่ายนโยบายและข้อมูลสินเชื่อ: รายงานผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อประจำปี 2550 สิ้นสุด ณ 31 มีนาคม 2550.
- นครินทร์ เมฆรา. 2549. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรชัย อนันนบุญทริก. 2547. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการใช้ธนาคารพาณิชย์ของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545, ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่ม 119 ตอนที่ 123 ก วันที่ 19 ธันวาคม 2545. หน้า 1-3
- พิชัยพงศ์ ขอแสงรัตน์. 2549. “ความต้องการของลูกค้าสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาธุรกิจท่องเที่ยว ศูนย์ธุรกิจภูเก็ต”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- วาสนา สิงห์โกวินทร์. 2547. แนวคิดหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพาณิชย์.
- วิจิตรา ประเสริฐธรรม. 2548. การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วัชรโรทัย เจริญผล. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กจากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2549. **ภาวะการณ์ท่องเที่ยวของไทย**. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์มและไทเท็กซ์ จำกัด.

อนันต์ จงสู่วัดเนื้องศ์. 2545. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ”. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่ □□□

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนด และแสดงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. ประเภทธุรกิจท่องเที่ยว

- ธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท
 ธุรกิจนำเที่ยว
 ธุรกิจจำหน่ายตัวเครื่องบิน และแพ็คเกจท่องเที่ยว
 อื่นๆ (ระบุ)

2. ท่านดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในเขตตำบล อำเภอ จังหวัดเชียงใหม่

3. รูปแบบของการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว

- บุคคลธรรมดา บริษัทจำกัด
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ

4. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ปี (ระบุ)

5. รายได้ของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน บาท (ระบุ)

6. ค่าใช้จ่ายของธุรกิจเฉลี่ยต่อเดือน บาท (ระบุ)

ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนด และแสดงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

1. วัตถุประสงค์การขอกู้ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ เพื่อเป็นลงทุนในการซื้อที่ดินและก่อสร้างอาคาร
 เพื่อปรับปรุงกิจการและขยายกิจการ เพื่อ Refinance จากสถาบันการเงินอื่น
 อื่นๆ (ระบุ)

2. รายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวที่ท่านเลือกใช้บริการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

O สินเชื่อประเภทเงินกู้

สินเชื่อ Fast Track วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อพิกัดพื้นที่กิจการ วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อพิเศษ วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อลูกค้าชั้นดี วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

O สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน (P/N)

สินเชื่อ Fast Track วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อทั่วไปต่ำกว่า 5 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

สินเชื่อทั่วไปเกินกว่า 5 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อ..... บาท ระยะเวลา..... ปี
อัตราดอกเบี้ย..... % ต่อปี ผ่อนชำระ..... บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....

- สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ วงเงินสินเชื่อ.....บาท ระยะเวลา.....ปี
อัตราดอกเบี้ย.....% ต่อปี ผ่อนชำระ.....บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....
- สินเชื่อพิเศษ วงเงินสินเชื่อ.....บาท ระยะเวลา.....ปี
อัตราดอกเบี้ย.....% ต่อปี ผ่อนชำระ.....บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....
- สินเชื่อลูกค้าชั้นดี วงเงินสินเชื่อ.....บาท ระยะเวลา.....ปี
อัตราดอกเบี้ย.....% ต่อปี ผ่อนชำระ.....บาทต่อเดือน
หลักประกัน.....
3. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยผิคนัดชำระหนี้กับทางธนาคารหรือไม่
- ไม่เคย
- เคย จำนวน.....ครั้ง เนื่องจาก มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการผ่อนชำระหนี้
 มีภาระเงินกู้ยืมสูง
 อื่นๆ..... (ระบุ)
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้สินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แห่งประเทศไทย
- พอใจ เพราะ..... (ระบุ)
- ไม่พอใจ เพราะ..... (ระบุ)
5. ในอนาคตท่านคิดว่าจะใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวเกี่ยวกับทางธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม แห่งประเทศไทยหรือไม่
- ใช่
- ไม่ใช่ เพราะ..... (ระบุ)

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ที่ท่านเห็นว่าตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ	ระดับอิทธิพลของความคิดเห็น	
	มาก	น้อย
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1 สินเชื่อมีให้เลือกหลากหลายประเภท		
1.2 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับพิจารณาอนุมัติสูง		
1.3 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีความเหมาะสม		
2. ด้านราคา		
2.1 อัตราดอกเบี้ยมีหลายอัตราให้เลือกตามประเภทเงินกู้		
2.2 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมและสมเหตุสมผล		
2.3 ค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการมีความเหมาะสม		
3. ด้านทำเลที่ตั้ง		
3.1 SMEBANK ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ		
4. ด้านการบริการ		
4.1 SME BANK มีระยะเวลาการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสม		
4.2 พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี		
4.3 SME BANK เป็นธนาคารของรัฐและเน้นการให้เงินกู้ แก่ธุรกิจ SME โดยเฉพาะ		
4.4 SME BANK มีบริการให้คำปรึกษาและช่วยประชาสัมพันธ์		
5. การได้รับคำแนะนำจากญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ		
6. ธุรกิจประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงิน เพื่อต้องการ Refinance		

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายอนุภาพ คำวิเศษ
วัน เดือน ปีเกิด	5 เมษายน พ.ศ. 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved