

**พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3**  
**Behavior and Satisfaction of Customers in Using Small and  
Medium Enterprises Loans of Government Savings Bank, Chiangmai Area 3**

**อัจฉราภรณ์ มะโนจิตต์<sup>1</sup> และ พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์<sup>2</sup>**  
**Atcharaporn Manojit<sup>1</sup> and Porntip Tianteerawit<sup>2</sup>**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งหมดจำนวน 320 คน ซึ่งจำแนกตามประเภทของกิจการคือผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่งจำนวน 167 คน และผู้ประกอบการการผลิตและบริการจำนวน 153 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และการให้น้ำหนักของความพึงพอใจ โดยใช้มาตราวัด ลิเคิร์ทสเกล และทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยใช้ค่าสถิติ t-test ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการค้าส่งและค้าปลีกส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เป็นการขอวงเงินกู้ระยะยาว (L/T) โดยได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยจำนวน 1,816,129 บาทต่อคน เงินงวดผ่อนชำระเฉลี่ย 26,750 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 72 งวด ส่วนที่เหลือเป็นการขอวงเงินเบิกเกินบัญชี (O/D) ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยจำนวน 1,245,660 บาทต่อคน เงินงวดผ่อนชำระเฉลี่ย 11,950 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 112 งวด มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกัน รองลงมาพึงพอใจด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และกลุ่มผู้ประกอบการการผลิตและบริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เป็นการขอวงเงินกู้ระยะยาว (L/T) ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยจำนวน 3,196,694 บาทต่อคน เงินงวดผ่อนชำระเฉลี่ย 31,703 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 108 งวด และเป็นการขอวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D) ส่วนใหญ่ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยจำนวน 2,152,556 บาทต่อคน เงินงวดผ่อนชำระเฉลี่ย 26,800 บาทต่อเดือน ระยะเวลาในการผ่อนชำระ 86 งวด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์สูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกัน รองลงมาพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ความเพียงพอของจำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ประกอบการในภาพรวม และปัจจัยย่อยด้านราคา ด้านพนักงาน และด้านลักษณะทางกระบวนการ ผู้ประกอบการค้าปลีกค้าส่งและผู้ประกอบการการผลิตและบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการค้าส่งและค้าปลีกมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการผลิตและบริการ

## ABSTRACT

The present study has the objective to examine the behavior and satisfaction of consumers in using small and medium enterprises (SME) loans of Chiang Mai Area 3 Government Savings Bank (GSB). The population are totally 320 business operators who received the SME loans from GSBs in Chiang Mai that can be further set apart into two groups according to the business types namely 167 wholesalers and retailers and 153 manufacturers and services providers. The needed information was collected from these business operators using questionnaire. The analysis was based on the results of descriptive statistics and Likert's scale rating of consumer's satisfaction. T-test was also performed to test the difference in satisfaction level between the two groups of sub-population. The findings revealed that most people in wholesaler and retailer group were represented by female at 45 years old on the average who registered the business as a natural person, earning average business income not exceeding one million baht per year, having been in the present business averagely for 8 years, and engaging on the average six workers or employees for the business operation. Their objective of getting loans was primarily to use the money as working capital in the business. Generally, they applied for loans from GSB only once as long term (L/T) loan and received loan approval for 1,816,129 baht per person on the average. The loan was repaid averagely 26,750 baht per month for 72 monthly loan repayment installments. The most common loan collateral was building and land premise. Borrowers had to pay for loan services fee at 5,450 baht per person and for collateral price appraisal fee at 5,960 baht per person on the average. Among those borrowers who applied for overdraw (O/D) option, most of them received the O/D limit at 1,245,660 baht per person on the average and repaid averagely 11,950 baht per month per person for 112 monthly installments. Similarly, they generally used building and land premise as loan collateral. They paid loan services fee and collateral price appraisal fee at averagely 4,452 and 5,526 baht per person, respectively. Consumers in this group rated their overall satisfaction at high level with their use of SME loan services from GSB, and were satisfied the most with the product factor for the attribute of reasonable loan limit approval compared to the value of loan collateral followed by the personnel factor for the attribute of good human relation of the bank staff. And The majority of consumers in the manufacturer and services provider group were found to be female, 44 years old on the average, and married. They had their business registered as natural person, earned business income in the range not more than 1.00 million baht per year, had been in the business for 9 years on the average, and employed averagely seven workers for their business operation. Their borrowing objective was to get working capital for running their business. They applied for loans from GSB in most cases only one time for long term (L/T) credit and received the loan approval for

3,196,694 baht per person on the average which was repaid averagely 31,703 baht per month for 108 monthly loan repayment installments. They generally used building and land premise as loan collateral. They paid the loan services fee and collateral price appraisal fee at 5,665 baht and 5,420 baht per person on the average, respectively. Meanwhile, those in this group who took the overdraft option on the average obtained 2,152,556 baht O/D limit per person which was repaid at 26,800 baht per month for 86 monthly installments. Like other borrowers, their loan collateral was mainly building and land premise. They also paid averagely 4,896 baht and 5,487 baht per person for loan services fee and collateral price appraisal fee, respectively. Consumers in this group rated their overall satisfaction with lending services of GSB for SMEs at moderate level. They felt most satisfied with the product factor for the attribute of reasonable loan limit approval compared to the value of their loan collateral followed by the place factor as there was adequate number of GSB branches to provide the services. From the t-test, it was found there existed difference between the two groups in overall satisfaction and specific satisfaction with the factors of price, product, place, and process of GSB in providing the SME loan services. The consumers in wholesaler and retailer group revealed their satisfaction in all aspects higher at statistically significant level than their manufacturer and services provider counterparts.

### ที่มาและความสำคัญ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างยิ่ง ถือเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจโดยสร้างรายได้และการจ้างงาน อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจน จากข้อมูลสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าในปี 2556 ประเทศไทยมีจำนวนธุรกิจทั้งหมดจำนวน 2,771,346 ราย เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 2,763,997 รายคิดเป็นร้อยละ 99.73 ของจำนวนธุรกิจทั้งหมด และส่วนที่เหลือเป็นธุรกิจขนาดใหญ่จำนวน 7,349 ราย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กิจการการค้าส่ง และค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 33.45 กิจการการผลิตด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 17.44 และกิจการบริการ เช่น การให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรม ร้านอาหาร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 39.11

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารหนึ่งที่มีบทบาทและความสำคัญในการให้สินเชื่อธุรกิจแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อพัฒนาและกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานราก มุ่งเน้นการสร้างรายได้และกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ธนาคารออมสินมีสาขาในการให้บริการทั่วทุกภูมิภาคของประเทศกว่า 1,000 สาขา ในภาคเหนือจังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาและอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็ว มีธนาคารออมสินให้บริการจำนวน 40 สาขา เพื่อให้บริการลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่

ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 คูแลรับผิดชอบจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสันป่าตอง สาขาสารภี สาขาจอมทอง สาขาหางดง สาขาฮอด สาขาอมก๋อย สาขาต๋อยเต่า สาขาแม่แจ่ม และสาขาแม่วาง จากข้อมูลธนาคารออมสิน ในปี 2557 ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 มีปริมาณสินเชื่อธุรกิจน้อยที่สุดจำนวน 608.62 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.20 ของปริมาณสินเชื่อธุรกิจทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องมาจากอยู่ในพื้นที่

ห่างไกล มีลักษณะการประกอบธุรกิจที่หลากหลาย ทั้งด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การผลิต การค้าและการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการประกอบธุรกิจประเภทการค้า และการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมส่วนใหญ่เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการที่อยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมืองซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ เช่น เกศินี ยะจอม (2555) ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการธุรกิจขนาดย่อมกับธนาคารกสิกรไทย ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มนัสนันท์ ปัญญาไชยา (2556) ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำนักงานศูนย์ธุรกิจขนาดย่อมท่าแพ(เชียงใหม่) ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งศึกษากลุ่มลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยจำแนกตามวงเงินอนุมัติเป็น 3 กลุ่มคือกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อตั้งแต่ 5.00 – 7.50 ล้านบาท วงเงินอนุมัติสินเชื่อตั้งแต่ 7.51 -13.00 ล้านบาท และวงเงินอนุมัติสินเชื่อตั้งแต่ 13.01-20.00 ล้านบาท เป็นต้น แต่งานศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าถึงการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ซึ่งนอกจากธนาคารพาณิชย์แล้วธนาคารออมสินเป็นอีกสถาบันการเงินเฉพาะกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลธนาคารออมสินจะเห็นได้ว่าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 เป็นเขตที่มีปริมาณสินเชื่อธุรกิจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับเขตอื่นในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ประกอบการอยู่ในพื้นที่เขตชนบทและห่างไกล โดยผลการศึกษาได้นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสินในการวางแผน กำหนด และปรับปรุงการทำงานและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการใช้สินเชื่อธุรกิจเพิ่มขึ้นและผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3

### วิธีการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาลูกค้าที่ได้รับสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 3 ณ ธันวาคม 2557 ทั้งหมดจำนวน 320 ราย ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าที่ประกอบธุรกิจประเภทค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 167 ราย และลูกค้าที่ประกอบธุรกิจประเภทการผลิตและการบริการ

จำนวน 153 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งประกอบด้วย

1) ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้า ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ประเภทสินเชื่อ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาของสินเชื่อ เงินงวดผ่อนชำระ ค่าธรรมเนียม หลักประกันในการขอกู้ การทำประกันวงเงินค้ำรองสินเชื่อ/ประกันอัคคีภัย และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการหาข้อมูลสินเชื่อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) การศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะใช้ทฤษฎีส่วส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยใช้เทคนิคการวัดความคิดเห็นแบบมาตรวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ออกเป็น 5 ระดับ คือระดับ 1 = น้อยที่สุด ระดับ 2 = น้อย ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 4 = มาก และระดับ 5 = มากที่สุด จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย แล้วทำการแปลผลระดับความพึงพอใจ ดังนี้ คะแนน 1.00-1.50 = พึงพอใจน้อยที่สุด, คะแนน 1.51-2.50 = พึงพอใจน้อย, คะแนน 2.51-3.50 = พึงพอใจปานกลาง, คะแนน 3.51-4.50 = พึงพอใจมาก และคะแนน 4.51-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่ประกอบธุรกิจค้าปลีกค้าส่งกับลูกค้าที่ประกอบธุรกิจการผลิตและการบริการ โดยใช้สถิติค่า t (t-test)

### ผลการศึกษา

ผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่ง ส่วนใหญ่ประกอบกิจการค้าปลีกและค้าส่งวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส มีอายุเฉลี่ย 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กิจการมีรายได้เฉลี่ยต่อปี อยู่ในช่วงไม่เกิน 1 ล้านบาท มีระยะเวลาในการประกอบกิจการเฉลี่ย 8 ปี มีจำนวนพนักงานในกิจการเฉลี่ย จำนวน 6 คน และผู้ประกอบการการผลิตและการบริการ ส่วนใหญ่ประกอบกิจการหอพัก/อพาร์ทเมนท์ให้เช่า เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสจดทะเบียน มีอายุเฉลี่ย 44 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อปี อยู่ในช่วงไม่เกิน 1 ล้านบาท ระยะเวลาในการประกอบกิจการเฉลี่ย 9 ปี มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวนพนักงานในกิจการเฉลี่ยจำนวน 7 คน

การศึกษาด้านพฤติกรรมในการขอสินเชื่อของผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

รายการ	การค้าส่งและ ค้าปลีก	การผลิตและการ บริการ	รวม
<b>1. เงินกู้ระยะยาว (L/T)</b>			
1.1 วงเงินกู้เฉลี่ย (บาท)	1,816,129	3,196,694	2,421,376
1.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ร้อยละ/ปี)	7.5	7.5	7.5
1.3 เงินงวดผ่อนชำระ(บาท/เดือน)	26,750	31,703	23,995
1.4 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (งวด)	72	108	112

รายการ	การค้ำส่งและ ค้ำปลีก	การผลิตและการ บริการ	รวม
<b>1. เงินกู้ระยะยาว (L/T) (ต่อ)</b>			
1.5 หลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	112(71.79)	95(73.07)	207(72.37)
- ที่ดินและอาคาร	15(9.61)	18(13.85)	33(11.54)
- ห้องชุด	9(5.77)	2(1.54)	11(3.85)
- สมุดเงินฝากและสลากออมสิน	20(12.83)	15(11.54)	35(12.24)
- ที่ดินเปล่า			
1.6 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสินเชื่อ(บาท/คน)	5,450	5,665	5,544
1.7 ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (บาท/คน)	5,960	5,420	5,723
1.8 การทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ	33(21.15)	31(23.85)	64(22.38)
- ไม่ทำ	123(78.85)	99(76.15)	222(77.62)
- ทำประกัน			
<b>2. เงินกู้เบิกเกินบัญชี</b>			
2.1 วงเงินกู้เฉลี่ย (บาท)	1,245,660	2,152,556	1,643,248
2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ (ร้อยละ/ปี)	7	7	7
2.3 เงินงวดผ่อนชำระ(บาท/เดือน)	11,950	26,800	16,300
2.4 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (งวด)	112	86	108
2.5 หลักประกันที่ใช้ในการขอสินเชื่อ			
- ที่ดินและอาคาร	7(63.64)	15(65.22)	22(64.71)
- ห้องชุด	1(9.09)	2(8.69)	3(8.82)
- สมุดเงินฝากและสลากออมสิน	1(9.09)	2(8.69)	3(8.82)
- ที่ดินเปล่า	2(18.18)	4(17.40)	6(17.65)
2.6 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสินเชื่อ(บาท/คน)	4,452	4,896	4,647
2.7 ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ (บาท/คน)	5,526	5,438	5,487
2.8 การทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ			
- ไม่ทำ	0(0.00)	9(39.13)	9(26.47)
- ทำประกัน	11(100.00)	14(60.87)	25(73.53)

ที่มา : จากการศึกษา

นอกจากนี้ผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนใหญ่มีการขอสินเชื่อจากธนาคารเป็นครั้งแรก และมีการใช้วงเงินประเภทอื่น เป็นตัวสัญญาการใช้เงิน(P/N) และวงเงินประเภทหนังสือสัญญาค้ำประกัน(L/G) มีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการหาข้อมูลสินเชื่อ ได้แก่ พนักงานสินเชื่อสาขา และผู้แนะนำให้ใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ตัวเอง

ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกัน รองลงมาพึงพอใจด้านราคาในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมสินเชื่อและค่าประเมินราคาหลักทรัพย์ถูกกว่าธนาคารอื่น และพึงพอใจด้านพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ดีของพนักงาน ตามลำดับ และผู้ประกอบการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านลักษณะทางกระบวนการในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอันดับ 1 ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก และด้านลักษณะทางกระบวนการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนผู้ประกอบการการผลิตและบริการ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจอันดับ 1 ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม พบว่าผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการการผลิตและบริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคา ด้านพนักงานและด้านลักษณะทางกระบวนการ ผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการค้าปลีกและค้าส่งมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกอบการการผลิตและบริการ

### ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นการขอสินเชื่อครั้งแรก ดังนั้นธนาคารออมสินควรมีการประชาสัมพันธ์หรือออกโปรมชั่นเช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การลดค่าธรรมเนียม เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเดิมของธนาคารที่มีประวัติชำระหนี้ดี กลับมาใช้บริการของธนาคารออมสินอีก

2. จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการทั้ง 2 กลุ่ม บางส่วนไม่ประสงค์ทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ ดังนั้นธนาคารควรประชาสัมพันธ์ และแนะนำถึงประโยชน์เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการประสงค์ทำประกันชีวิตคุ้มครองวงเงินสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ธนาคารควรมีการลดอัตราดอกเบี้ย หรือเพิ่มสัดส่วนวงเงินกู้กรณีประสงค์ทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองวงเงินสินเชื่อ

3. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านลักษณะกระบวนการน้อยที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญา ดังนั้นธนาคารควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ทั้งนี้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธนาคารควรกำหนดระยะเวลามาตรฐานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม ควรจัดอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เนื่องจากสาเหตุของความล่าช้าบางส่วนมาจากการขาดทักษะในการพิจารณาอนุมัติและจัดทำนิติกรรมสัญญา

4. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์สูงสุด ได้แก่ ความพอใจความเหมาะสมของสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกัน ดังนั้นธนาคารควรจะรักษามาตรฐานและนโยบายในการ

กำหนดสัดส่วนวงเงินกู้ต่อหลักประกันที่เหมาะสมต่อไป เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ธนาคารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบดังกล่าวมากขึ้น

5. จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการค้าส่งและค้าปลีกมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยเฉลี่ยมากกว่าผู้ประกอบการการผลิตและบริการ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญในการรักษาฐานลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการค้าส่งและค้าปลีกไว้ และปรับปรุงการให้บริการให้มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการการผลิตและบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับที่ดีขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

เกศินี ยะจอม. (2555). พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ธนาคารออมสิน. (2558). ข้อมูลผลการดำเนินงานประจำปี 2557.

มนัสนันท์ ปัญญาไชยา. (2556). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากสำนักงานธุรกิจขนาดย่อมท่าแพ(เชียงใหม่) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน). (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). ข้อมูล SMEs วิเคราะห์เชิงลึกรายกลุ่มจังหวัด. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2558, จาก <http://www.sme.go.th/th/>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). แผนการส่งเสริม SMEs แผนฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559). สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2558, จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/about-osmep/promote/plan2>.