ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดเชียงใหม่

Factors Affecting the Decision to Service Thai Credit Guarantee Corporation for Credit Guarantee of Small and Medium Entrepreneurs in Chiang Mai Province

มธุรส ปินใจ*[1] และ ธเนศ ศรีวิชัยลำพันธ์[2]

Maturot Pinjai and Thanes Sriwichailamphan

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองโลจิต ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด(Maximum Likelihood Estimate : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effect ปัจจัยที่นำมาศึกษาในแบบจำลอง คือ ปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมค้ำประกันสินเชื่อในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีผู้บริหารจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการบริหารระหว่าง 6-10 ปี ธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่ง เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี และมีประวัติการชำระหนี้ปกติ รายได้จากการดำเนินธุรกิจเฉลี่ยเดือนละ 85,001 – 170,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยเดือนละ 0 – 85,000 บาท และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรมากที่สุด นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความถดถอยของโลจิสติค ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลายและความสะดวก ปัจจัยขนาดธุรกิจ และปัจจัยการมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกที่หลากหลาย มีผลต่อการตัดสินใจบริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพิ่มขึ้นมากสุด และปัญหาอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่คือ ผลิตภัณฑ์ยังไม่หลากหลายและไม่ตรงกับความต้องการ จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถนำปัจจัยทางการตลาดมาใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด ในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ :บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม บริการ ผู้บริหาร ผลิตภัณฑ์ หลากหลาย

---

*Corresponding author. E-mail: mmkk.jai@gmail.com

[1]นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(ภาคพิเศษ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

[2]รองศาสตราจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

The objectives of this study was to study the factors affecting the decision to service Thai Credit Guarantee Corporation for credit guarantee of small and medium entrepreneurs in Chiang Mai Province. The quantitative research technique is applied questionnaire from 500 samples are used as a data collection tool. This study employed descriptive statistics and the Logit Model application using Maximum Likelihood Estimate: MLE) technique and Marginal effect investigation. The explanatory variables in the model included the general characteristics of small and medium entrepreneurs and marketing mix factors.

The majority of samples under study were most of executives have graduated with a bachelor's degree, experienced between 6-10 years, business are retail-wholesale, having small business , period of business 1-5 years , having debt repayment potential in the term on time, with 85,001-170,000 baht average monthly business income and 0-85,000 baht average monthly business expenses. The opinion of the sample on the important of marketing mix factors were price, product and people. The logistic regression analysis with statistically significance level of 0.01 showed that the variable which predict of samples under study decision to use Thai Credit Guarantee Corporation were various payment methods, business size and variety of products. The most problems and obstacles that products are not diverse and respond to needs. The results of this project intensively revealed marketing mix factors for making marketing plan for development and improvement that suited small and medium enterprises demands.

Keyword : Thai Credit Guarantee Corporation Service Executive Products Variety

ที่มาและความสำคัญ

บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภายใต้กำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม “พระราชบัญญัติบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม พ.ศ. 2534” โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สิน และความรับผิดชอบของกองทุนประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2535 ทำหน้าที่ช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อยในการค้ำประกันสินเชื่อให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs บุคคลธรรมดา หรือ นิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย (นิติบุคคลที่เป็นสัญชาติไทย คือ มีคนไทยถือหุ้นเกินกว่า 50%) ของธุรกิจทุกประเภทที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี ครอบคลุมทั้งด้านการผลิต การค้าปลีก ค้าส่ง ธุรกิจนำเข้า ส่งออก และธุรกิจบริการ สร้างความเชื่อมั่นให้กับสถาบันการเงินในการอนุมัติสินเชื่อมากขึ้น ช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีศักยภาพ แต่ขาดหลักประกัน หรือหลักประกันไม่เพียงพอได้รับวงเงินที่เพียงพอกับความต้องการ โดยบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม สนับสนุนสินเชื่อสำหรับการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs เท่านั้น ได้แก่ สินเชื่อเงินกู้

ระยะยาว, สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี, วงเงินตั๋วสัญญาใช้เงิน, วงเงินหนังสือค้ำประกัน, วงเงินสินเชื่อสำหรับธุรกรรมระหว่างประเทศ เป็นต้น โดยที่สินเชื่อส่วนบุคคล, สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค, สินเชื่อกู้ซื้อบ้านที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออเนกประสงค์ บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมไม่สามารถค้ำประกันได้

บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ดำเนินการเก็บค่าธรรมเนียมค้ำประกันสินเชื่อจากผู้ขอสินเชื่อ ซึ่งอัตราการเรียกเก็บขึ้นอยู่กับประเภทการค้ำประกันสินเชื่อ ปัจจุบันมีอัตราค่าธรรมเนียมอยู่ที่ 1% - 3.25% ต่อปี ของวงเงินค้ำประกันสินเชื่อ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมล่วงหน้าเป็นรายปี หรือตามแต่ข้อตกลง ธนาคารเป็นผู้กำหนดวงเงินค้ำประกันและต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของแต่ละประเภทการค้ำประกันสินเชื่อ

ปัจจุบันบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมมีสาขา จำนวน 12 แห่ง โดยหัวใจหลักในการดำเนินงานต้องช่วยเหลือ SMEs ให้ได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินจำนวนมากขึ้น สร้างความมั่นใจให้สถาบันการเงินในการให้สินเชื่อแก่ SMEs เป็นตัวเร่งในการกระจายสินเชื่อไปยัง SMEs ทั่วประเทศ และส่งเสริมการพัฒนา SMEs บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ซึ่งในแต่ละครั้งในการขอวงเงินสินเชื่อโดยเฉพาะผู้ประกอบการ SMEs จะต้องมีหลักประกันต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับสถาบันการเงินต่อความสามารถการชำระหนี้ในอนาคต และสิ่งที่นำมาเป็นหลักประกันได้ อย่างเช่น ที่ดิน ที่ต้องมีทางเข้าออกและติดทางสาธารณะประโยชน์, สิ่งปลูกสร้าง, เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่มีการจดทะเบียนและจำนองเป็นหลักประกัน, เงินฝาก หรือ พันธบัตร, ตราสารทางการค้า และหนังสือค้ำประกัน บสย. ฯลฯ

เนื่องด้วยจังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจในภาคเหนือ จากข้อมูลรายงานของสำนักส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี พ.ศ 2560 จังหวัดเชียงใหม่มีผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 98,816 คน ปัจจุบัน ณ 31 ตุลาคม 2563 มีจำนวน 102,0618 คน และมีแนวโน้มการเติบโตผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจอยากศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ บสย. จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันของพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในการช่วยส่งเสริมศักยภาพการทำธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ SMEs และเศรษฐกิจของประเทศไทย

วัตถุประสงค์การศึกษา

1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันสินเชื่อ

2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

3) เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) ค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (Purposive Sampling) ทั้งหมดจำนวน 500 คน ดังนี้

1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม เก็บแบบสอบถามจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เคยได้รับการค้ำประกันสินเชื่อจากบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม จำนวน 394 คน ที่มาใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่

2 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม เก็บแบบสอบถาม จำนวน 106 คน จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มาใช้บริการธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาเชียงใหม่ โดยมีการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อ ได้แก่ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การจดทะเบียนเครื่องจักรเป็นหลักประกันธุรกิจ เงินฝาก ฯลฯ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ประสบการณ์ของผู้บริหาร ประเภทธุรกิจ ขนาดธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ประวัติการชำระหนี้กับธนาคาร รายได้กิจการ และรายจ่ายกิจการ โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อในการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม มาค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อในการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม มาค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบของ ค่าเฉลี่ย (Mean)

2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

โดยการพยากรณ์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติค (logistic regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ของผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อความน่าจะเป็นในการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) ค้ำประกันสินเชื่อของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดเชียงใหม่

ในการวิเคราะห์ใช้แบบจำลอง Binary Logistic Regression ผู้วิจัยได้กำหนดผลของการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) เป็นตัวแปรตาม (Y) ที่มีค่าได้เพียง 2 ค่า คือ

Y=0 ตัดสินใจไม่ใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)

Y=1 ตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)

และกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) โดยสมการในรูป Logistic Response Function นำปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าสู่โมเดล โดยมีแบบจำลองสมการดังต่อไปนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 Edu1 + \beta_2 Edu2 + \beta_3 Exper + \beta_4 Type1 + \beta_5 Type2 + \beta_6 Size + \beta_7 Time + \beta_8 Pay1 + \beta_9 Pay2 + \beta_{10} Pay3 + \beta_{11} Income + \beta_{12} Expen + \beta_{13} Qui1 + \beta_{14} Qui2 + \beta_{15} Qui3 + \beta_{16} Qui4 + \beta_{17} Qui5 + \beta_{18} Qui6 + \beta_{19} Qui7 + \beta_{20} Price1 + \beta_{21} Price2 + \beta_{22} Price3 + + \beta_{23} Price4 + \beta_{24} chan1 + \beta_{25} chan2 + \beta_{26} chan3 + \beta_{27} chan4 + \beta_{28} chan5 + \beta_{29} Del1 + \beta_{30} Del2 + \beta_{31} Del3 + \beta_{32} Del4 + \beta_{33} Del5 + \beta_{34} Del6 + \beta_{35} Proc1 + \beta_{36} Proc2 + \beta_{37} Proc3 + \beta_{38} Proc4 + \beta_{39} Peop1 + \beta_{40} Peop2 + \beta_{41} Peop3 + \beta_{42} Peop4 + \beta_{43} Peop5 + \beta_{44} Pres1 + \beta_{45} Pres2 + \beta_{46} Pres3 + \beta_{47} Pres4 + \beta_{48} Pres5$$

ตารางที่ 1 รายละเอียดตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์

β_0 = ค่าคงที่ เมื่อตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าเป็น 0	Income =รายได้กิจการเฉลี่ยต่อเดือน(บาท)
$\beta_{1\text{-}48}$=สัมประสิทธิ์สมการถดถอยเชิงส่วนของตัวแปรอิสระที่ 1-48	Expen =รายจ่ายกิจการเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)
Edu =ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เป็นตัวแปรหุ่น ดังนี้	Qui =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ โดยที่
Edu1 =1 หมายถึง ต่ำกว่าปริญญาตรี	Qui1 =มีผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อให้เลือกที่หลากหลาย
=0 หมายถึง ระดับการศึกษาอื่นๆ	Qui2 =วงเงินค้ำประกันที่ได้รับอนุมัติในการค้ำประกัน
Edu2 =1 หมายถึง ปริญญาตรี	Qui3 =ระยะเวลาในการค้ำประกัน
=0 หมายถึง ระดับการศึกษาอื่นๆ	Qui4 =ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อมีความคุ้มค่ากว่าการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน
Exper = ประสบการณ์ผู้บริหารในทำงานที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจ (ปี)	Qui5 =ข้อจำกัดไม่สามารถการค้ำประกันสินเชื่อ
Type = ประเภทธุรกิจ ได้แก่ ภาคผลิต ภาคบริการ และภาคค้าปลีก -ค้าส่ง เป็นตัวแปรหุ่นดังนี้	Qui6 =การค้ำประกันสินเชื่อมีคุณภาพและน่าเชื่อถือได้
Type1=1 หมายถึง ภาคผลิต	Qui7 =การค้ำประกันเป็นไปตามการพิจารณาของสถาบัน
=0 หมายถึง ประเภทธุรกิจอื่นๆ	Price =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา โดยที่
Type2=1 หมายถึง ภาคบริการ	Price1 =อัตราค่าธรรมเนียมต่ำกว่า 2% ต่อปีของวงเงินประกันสินเชื่อ
=0 หมายถึง ประเภทธุรกิจอื่นๆ	

ตารางที่ 1 รายละเอียดตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์(ต่อ)

Size =ขนาดธุรกิจ ได้แก่ ขนาดเล็กและขนาดกลาง เป็นตัวแปรหุ่นดังนี้ =1 หมายถึง ขนาดเล็ก =0 หมายถึง ขนาดกลาง Time =ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ(ปี) Pay =ประวัติการชำระหนี้ ได้แก่ ชำระหนี้ปกติ ชำระล่าช้าไม่เกิน 30 วัน ชำระล่าช้าไม่เกิน 31-90วัน และชำหนี้ไม่ปกติ เป็นตัวแปรหุ่น ดังนี้ Pay1 =1 หมายถึง ชำระหนี้ปกติ =0 หมายถึง ประวัติการชำระหนี้อื่นๆ Pay2 =1 หมายถึง ชำระหนี้ล่าช้าไม่เกิน30 วัน =0 หมายถึง ประวัติการชำระหนี้อื่นๆ Pay3 =1 หมายถึง ชำระหนี้ล่าช้าไม่เกิน31–90 วัน =0 หมายถึง ประวัติการชำระหนี้อื่นๆ Del = ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยที่ Del1 =มีสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างทั่วถึง Del2 =มีการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ Del3 =มีการแนะนำผลิตภัณฑ์จากพนักงาน Del4 =มีการแนะนำผลิตภัณฑ์จากสถาบันการเงิน Del5 =ได้รับคำแนะนำและความคิดเห็นจากคนใช้บริการ ครอบครัว คนใกล้ชิด Del6 =มีการแจกของที่ระลึกในเทศกาลและวันสำคัญ Proc =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยที่ Proc1 =มีบริการส่งข่าวสารทาง Email, SMS,ไลน์ Proc2 =มีบริการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อใกล้กำหนดครบชำระค่าธรรมเนียม Proc3 =ขั้นตอนในการบริการสะดวกและรวดเร็ว Proc4 =มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้	Price2 =อัตราค่าธรรมเนียมมีความคุ้มค่ากว่านำหลักทรัพย์ Price3 =เงื่อนไขการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมรายปี Price4 =มีส่วนลด และสิทธิพิเศษต่างๆ Chan =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยที่ Chan1 =ทำเลที่ตั้งสาขาอยู่ในตัวเมืองสะดวกต่อการเดินทาง Chan2 =ขนาดพื้นที่กว้างขวางไม่แออัด Chan3 =ป้ายชื่อหน่วยงานเป็นจุดเด่นและสังเกตได้ Chan4 =ช่องทางในการติดต่อมีความหลากหลายและความสะดวก Chan5 =ช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลายและความสะดวก Peop =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร โดยที่ Peop1 =พนักงานมีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการบริการ Peop2 =พนักงานพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม Peop3 =พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี Peop4 =พนักงานบริการเป็นกันเองและรวดเร็ว Peop5 =พนักงานบุคลิกภาพที่ดี Pres =ค่าเฉลี่ยความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ โดยที่ Pres1 =ภาพลักษณ์ และความมีชื่อเสียง Pres2 =สถานที่มีความสะอาดและความเป็นระเบียบของการจัดวางอุปกรณ์ Pres3 =มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศเย็นสบาย Pres4 =การตกแต่งมีความทันสมัยและสวยงาม Pres5 =มีที่จอดรถไว้บริการความสะดวกสบาย

ผลการศึกษา

1.ด้านลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ส่วนใหญ่มีผู้บริหารจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการบริหารอยู่ในช่วงระหว่าง 6-10 ปี ลักษณะการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่จะประกอบกิจการธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่ง มีขนาดธุรกิจขนาดเล็ก มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และมีประวัติการชำระหนี้ที่เป็นปกติ รายได้เฉลี่ยเดือนละจากการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 85,001 – 170,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยเดือนละจากการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 0 – 85,000 บาท สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ไม่ใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ส่วนใหญ่มีผู้บริหารจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการบริหารอยู่ในช่วงระหว่าง 1-10 ปี การดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบกิจการธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่ง มีขนาดธุรกิจขนาดเล็ก มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และมีประวัติการชำระหนี้ที่เป็นปกติ รายได้เฉลี่ยเดือนละจากการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 0 – 85,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยเดือนละจากการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระหว่าง 0 – 85,000 บาท ทำการเปรียบเทียบสองกลุ่ม ทำให้เห็นว่าการตัดสินใจบริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเมื่อผู้บริหารมีระยะเวลาประสบการณ์มากขึ้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ด้านลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระดับการศึกษาผู้บริหาร						
ต่ำกว่าปริญญาตรี	155	31.0	128	32.5	27	25.5
ปริญญาตรี	246	49.2	194	49.2	52	49.0
สูงกว่าปริญญาตรี	99	19.8	72	18.3	27	25.5
2.ประเภทธุรกิจ						
ภาคผลิต	137	27.4	109	27.7	28	26.4
ภาคบริการ	149	29.8	116	29.4	33	31.1
ภาคค้าปลีก – ค้าส่ง	214	42.8	169	42.9	45	42.5
3.ขนาดธุรกิจ						
ขนาดเล็ก	388	77.6	314	79.7	74	69.8
ขนาดกลาง	112	22.4	80	20.3	32	30.2
4.ประวัติการชำระหนี้						
ชำระหนี้ปกติ	367	73.4	279	70.8	88	83.0
ชำระหนี้ล่าช้าไม่เกิน 30 วัน	88	17.6	78	19.8	10	9.4
ชำระหนี้ล่าช้าไม่เกิน 31 – 90 วัน	24	4.8	18	4.6	6	5.7
ชำระหนี้ไม่ปกติ	21	4.2	19	4.8	2	1.9

ตารางที่ 2 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ด้านลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.ประสบการณ์ผู้บริหาร						
1 – 5 ปี	126	25.2	91	23.1	35	33.1
6 - 10 ปี	201	40.2	164	41.6	37	34.9
11 - 15 ปี	97	19.4	73	18.5	24	22.6
16 ปี ขึ้นไป	76	15.2	66	16.8	10	9.4
6.ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ						
1 – 5 ปี	229	45.8	178	45.2	51	48.1
6 - 10 ปี	166	33.2	130	33.0	36	34.0
11 - 15 ปี	79	15.8	66	16.8	13	12.3
16 ปี ขึ้นไป	26	5.2	20	5.0	6	5.6
7.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
0 – 85,000 บาท	97	19.4	62	15.7	35	33.0
85,001 – 170,000 บาท	86	17.2	76	19.3	10	9.4
170,001 – 255,000 บาท	32	6.4	27	6.9	5	4.7
255,001 – 340,000 บาท	37	7.4	35	8.9	2	1.9
340,001 – 425,000 บาท	20	4.0	18	4.6	2	1.9
425,001 – 510,000 บาท	30	6.0	21	5.3	9	8.5
510,001 – 595,000 บาท	8	1.6	8	2.0	0	0.0
595,001 – 680,000 บาท	6	1.2	5	1.3	1	0.9
680,001 – 765,000 บาท	16	3.2	10	2.5	6	5.7
765,001 – 850,000 บาท	10	2.0	10	2.5	0	0.0
850,001 – 935,000 บาท	24	4.8	15	3.8	9	8.5
935,001 – 1,020,000 บาท	43	8.6	33	8.4	10	9.4
1,020,001 บาทขึ้นไป	91	18.2	74	18.8	17	16.0
8.รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน						
0 – 85,000 บาท	119	23.8	89	22.6	30	28.3
85,001 – 170,000 บาท	94	18.8	78	19.8	16	15.1
170,001 – 255,000 บาท	44	8.8	33	8.4	11	10.4
255,001 – 340,000 บาท	28	5.6	24	6.1	4	3.8
340,001 – 425,000 บาท	17	3.4	17	4.3	0	0.0
425,001 – 510,000 บาท	24	4.8	19	4.8	5	4.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ด้านลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	เคยใช้บริการ		ไม่เคยใช้บริการ	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
510,001 – 595,000 บาท	12	2.4	10	2.5	2	1.9
595,001 – 680,000 บาท	8	1.6	6	1.5	2	1.9
680,001 – 765,000 บาท	16	3.2	14	3.6	2	1.9
765,001 – 850,000 บาท	7	1.4	5	1.3	2	1.9
850,001 – 935,000 บาท	5	1.0	5	1.3	0	0
935,001 – 1,020,000 บาท	20	4.0	14	3.6	6	5.7
1,020,001 บาทขึ้นไป	106	21.2	80	20.3	26	24.5

2.ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อในการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

จากการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยในแต่ละด้านอยู่ในช่วงระดับความสำคัญมากสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 36 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อมีความคุ้มค่ากว่าการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันซึ่งอยู่ในด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยอัตราค่าธรรมเนียมมีความคุ้มค่ากว่านำหลักทรัพย์มาค้ำประกันอยู่ในด้านราคา ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมาก คือ ปัจจัยภาพลักษณ์ และความมีชื่อเสียงของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมอยู่ในด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D	ผลการประเมิน
1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.908	0.618	สำคัญมาก
2.ด้านราคา (Price)	4.004	0.760	สำคัญมาก
3.ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.689	0.592	สำคัญมาก
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.585	0.635	สำคัญมาก
5.ด้านกระบวนการ (Process)	3.771	0.598	สำคัญมาก
6.ด้านบุคลากร (People)	3.904	0.635	สำคัญมาก
7.ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ(Physical Evidence)	3.762	0.588	สำคัญมาก

3.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามด้วยแบบจำลองโลจิต (Logit Model) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effect โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาได้ค่า Log likelihood function เท่ากับ -51.49185 ค่า Restricted log likelihood เท่ากับ -258.29725 ค่า Chi squared เท่ากับ 413.6180 ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ค่า McFadden Pseudo R-squared เท่ากับ 0.8006489 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมร้อยละ 80.06 และค่าความถูกต้องในการทำนาย เท่ากับ ร้อยละ 96.60 พบว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม จำนวน 32 ปัจจัย เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแบ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบธุรกิจภาคบริการ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ระยะเวลาประสบการณ์ผู้บริหารมาก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีโอกาสตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น และความสัมพันธ์เชิงลบ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีผู้บริหารจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจเพิ่มขึ้น และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีโอกาสตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมลดลง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพิ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ได้มีความสัมพันธ์เชิงบวก ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อให้เลือกที่หลากหลาย มีระยะเวลาในการค้ำประกันเพิ่มขึ้น ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อมีความคุ้มค่ากว่าการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน การค้ำประกันเป็นไปตามการพิจารณาของสถาบันการเงิน มีเงื่อนไขการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเป็นรายปี มีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น Counter service, Mobile Banking ,สถาบันการเงินต่างๆ มีบริการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อใกล้กำหนดครบชำระค่าธรรมเนียมทางจดหมาย, Email, SMS มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีการแนะนำผลิตภัณฑ์จากพนักงานและสถาบันการเงินต่างๆ ที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี สถานที่มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศเย็นสบาย และการตกแต่งมีความทันสมัยและสวยงาม ซึ่งจะส่งผลให้มีโอกาสตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพิ่มมากขึ้น และความสัมพันธ์เชิงลบ ได้แก่ ข้อจำกัดไม่สามารถการค้ำประกันสินเชื่อบางประเภทได้ อย่างเช่น สินเชื่อส่วนบุคคล, สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค, สินเชื่อกู้ซื้อบ้านที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออเนกประสงค์ ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อไม่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ ขนาดพื้นที่ไม่กว้างขวางแออัดของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างไม่ทั่วถึง เช่น โทรทัศน์, Website , Facebook , แผ่นพับ, ป้ายโฆษณา การจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์อย่างไม่ต่อเนื่อง เช่น งานสัมมนา, ออกบูธ การบริการส่งข่าวสารทาง Email, SMS,ไลน์ อย่างไม่ทั่วถึง ขั้นตอนในการบริการไม่สะดวก และล่าช้า พนักงานบริการเป็นกันเองและรวดเร็วลดลง ซึ่งมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมลดลง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects

Variable	Marginal effects			
	$\frac{dy}{dx}$	Standard Error	Z	P-value
Edu1	-0.137***	0.032	-4.18	0.000
Edu2	-0.085***	0.025	-3.40	0.001
Exper	0.019***	0.007	2.83	0.005
Type1	0.057**	0.024	2.35	0.018
Type2	0.073***	0.019	3.76	0.000
Size	0.151***	0.040	3.71	0.000
Time	-0.023***	0.008	-2.95	0.003
Pay1	-0.353***	0.058	-6.01	0.000
Pay2	-0.548***	0.199	-2.75	0.006
Pay3	-0.600**	0.262	-2.29	0.022
Income	0.000001***	0.000	3.02	0.002
Expen	-0.000001***	0.000	-3.03	0.002
Qui1	0.113***	0.029	3.81	0.000
Qui2	0.024	0.017	1.42	0.154
Qui3	0.048***	0.018	2.71	0.006
Qui4	0.033**	0.015	2.18	0.029
Qui5	-0.053***	0.019	-2.70	0.007
Qui6	-0.094***	0.030	-3.05	0.002
Qui7	0.071***	0.018	3.89	0.000
Price1	0.038	0.026	1.49	0.137
Price2	0.033*	0.017	1.88	0.059
Price3	0.093***	0.025	3.71	0.000
Price4	0.003	0.017	0.20	0.845
Chan1	-0.040***	0.014	-2.76	0.006
Chan2	-0.068**	0.028	-2.43	0.015
Chan3	0.003	0.021	0.14	0.887
Chan4	-0.082***	0.029	-2.78	0.005
Chan5	0.184***	0.041	4.39	0.000
Del1	-0.068**	0.027	-2.49	0.012
Del2	-0.046**	0.020	-2.21	0.026
Del3	0.088***	0.023	3.68	0.000

ตารางที่ 4 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ในแบบจำลองโดยวิธี Marginal effects(ต่อ)

Variable	Marginal effects			
	$\frac{dy}{dx}$	Standard Error	Z	P-value
Del4	0.041**	0.018	2.22	0.026
Del5	-0.025*	0.014	-1.74	0.082
Del6	0.00000009	0.011	0.00	0.996
Proc1	-0.055**	0.023	-2.35	0.019
Proc2	0.093***	0.029	3.12	0.001
Proc3	-0.062***	0.023	-2.70	0.006
Proc4	0.038**	0.019	1.97	0.049
Peop1	-0.040*	0.020	-1.93	0.053
Peop2	0.042*	0.021	1.95	0.051
Peop3	0.082***	0.026	3.08	0.002
Peop4	-0.043**	0.022	-1.99	0.047
Peop5	0.010	0.016	0.66	0.510
pres1	0.027	0.018	1.46	0.144
Pres2	-0.068**	0.026	-2.54	0.011
Pres3	0.059***	0.022	2.66	0.007
Pres4	0.061**	0.028	2.16	0.030
Pres5	-0.025	0.015	-1.64	0.101

หมายเหตุ *** ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ** ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
* ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

4.ปัญหาและอุปสรรคการตัดสินใจใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม

จากการรวบรวมข้อมูลสำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อไม่มีให้เลือกหลากหลายยังไม่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า(คิดเป็นร้อยละ12.2) อัตราค่าธรรมเนียมสูงไปสำหรับลูกค้าบางราย (คิดเป็นร้อยละ10.0) พนักงานขาดความเอาใจใส่ในการบริการและบริการล่าช้า(คิดเป็นร้อยละ 5.6) ขั้นตอนการดำเนินงานยังไม่สะดวกและล่าช้า(คิดเป็นร้อยละ 3.8) การติดต่อเจ้าหน้าที่เป็นด้วยความยากลำบากและล่าช้า(คิดเป็นร้อยละ 3.4) การประชาสัมพันธ์อย่างไม่ทั่วถึงลูกค้าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน(คิดเป็นร้อยละ 2.4) พื้นที่ในการจอดรถยังไม่เพียงพอ(คิดเป็นร้อยละ 2.2) ระยะเวลาในการค้ำประกันไม่เพียงพอ(คิดเป็นร้อยละ 2.0) ข้อจำกัดไม่สามารถค้ำประกันสินเชื่อบางประเภทได้(คิดเป็นร้อยละ 2.0) จากการรวบรวมข้อมูลสามารถใช้เป็นข้อมูลในเชิงนโยบาย การวางแผน โดยเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในแต่ละด้านเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาและปรับปรุงของหน่วยงานให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใช้บริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมค้ำประกันสินเชื่อในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่มีผู้บริหารจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการบริหารระหว่าง 6-10 ปี ธุรกิจประเภทค้าปลีก-ค้าส่ง เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี และมีประวัติการชำระหนี้ปกติ รายได้จากการดำเนินธุรกิจเฉลี่ยเดือนละ 85,001 – 170,000 บาท และรายจ่ายเฉลี่ยเดือนละ 0 – 85,000 บาท และในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมและกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละตัวแปร พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์การค้ำประกันสินเชื่อมีความคุ้มค่ากว่าการนำหลักทรัพย์มาค้ำประกันซึ่งอยู่ในด้านผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความถดถอยของโลจิสติค ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ปัจจัยช่องทางการชำระเงินมีความหลากหลายและความสะดวก ปัจจัยขนาดธุรกิจ และปัจจัยการมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกที่หลากหลาย มีผลต่อการตัดสินใจบริการบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเพิ่มขึ้นมากสุด และปัญหาอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่ คือ ผลิตภัณฑ์ยังไม่หลากหลายและไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

การศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปข้อมูลเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบกับควรสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีธุรกิจขนาดเล็กที่ส่วนใหญ่มีความต้องการจะใช้บริการ เพื่อขยายฐานลูกค้า สร้างโอกาสทางการตลาดเพิ่มขึ้น และเพิ่มช่องทางการชำระเงินและการติดตามข่าวสารให้มีความหลากหลายและสามารถใช้งานได้อย่างง่าย ไม่ซับซ้อนเกินไป และเจ้าหน้าที่บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ในการจัดเก็บเอกสารและรักษาข้อมูลลูกค้า เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล และสร้างความไว้ใจให้ลูกค้าในการใช้บริการ รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และระบบการทำงานมากขึ้น โดยการจัดอบรม การทดสอบและประเมินผล ทำให้สามารถสื่อสารข้อมูลให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

กนกพร กลิ่นเกลา.(2558). พฤติกรรมการซื้อสินค้า (Shopper Behavior) และกลยุทธ์การตลาดในแต่ละช่องทางการจำหน่ายข้าวอินทรีย์.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพฯ.

ฐิตวัฒน์ พรหมทวีโชค. (2555). การปรับตัวของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการค้ำประกันจากบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง). มหาวิทยาเชียงใหม่. เชียงใหม่.

บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม. (2563). เกี่ยวกับความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม. ค้นจากURL https://www.tcg.or.th/aboutus.php

ยอดสิงห์ กรองกาญจน์(2556).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษาผู้ประกอบการภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1.(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.อุบลราชธานี.

ละออง มังตะการ และดร.พีชญาดา พื้นผา(2561).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินด้านสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดอุบลราชธานี.วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 13(1), 54-75.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). การให้สิทธิของบรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม.ค้นจากURLhttp://sme.go.th/th/cmsdetail.php?modulekey=323&id=1008