

การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.) สาขาจังหวัดราชบุรี

FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO REQUEST FOR LOANS FOR
ENTREPRENEURS AT SME DEVELOPMENT BANK RATCHABURI

จิตติมา ประเสริฐเข้ม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Email:pla0806590372@gmail.com

บทความคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี 2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีจำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี จำนวน 196 ราย

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้

1.ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยรวมต่างกัน 2.ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษาและประเภทธุรกิจ ต่างกัน ทำให้การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี มีดังนี้ 1. การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้

พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และ ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) 2. การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) และด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ 3.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีด้านอัตราดอกเบี้ย โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านราคา (ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ 4.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านช่องทางในการชำระเงิน พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านช่องทางในการชำระเงิน โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ABSTRACT

This research studies Factors Influencing the Decision to Request for Loans for Entrepreneurs at SME Development Bank Ratchaburi the objective is 1. To study Factors Influencing the Decision to Request for Loans for Entrepreneurs at SME Development Bank Ratchaburi 2. To study Factors Influencing the Decision to Request for Loans for Entrepreneurs at SME Development Bank Ratchaburi classified by demographic factors 3. To study various factors affecting the Decision to Request for Loans for Entrepreneurs at SME Development Bank Ratchaburi. The sample group used in this research is entrepreneurs who use credit services SME Development Bank Ratchaburi 196 people The research results were found that Factors Influencing the Decision to Request for Loans for Entrepreneurs at SME Development Bank Ratchaburi classified by demographic factors as follows 1.Entrepreneurs in Ratchaburi

Province with different sexes make the decision to use credit services SME Development Bank Ratchaburi Overall different 2. Entrepreneurs in Ratchaburi Province who are Different educational levels and business types make the decision to use credit services. SME Development Bank Ratchaburi Overall is not different. In addition, ingredients of marketing factors that influence the decision to use credit services. SME Development Bank Ratchaburi branches are as follows 1. Decision to use credit services of entrepreneurs SME Development Bank Ratchaburi Regarding the maximum credit limit that banks can give, it was found that independent variables influenced the decision to use credit services of entrepreneurs. SME Development Bank Ratchaburi the maximum credit limit that the bank can provide in order of the most effective variables is the service process, distribution channel, and price (fees or service expenses). 2. Decision to use credit services by entrepreneurs SME Development Bank Ratchaburi As for the installment payment period, it was found that independent variables had an effect on entrepreneurs' decision to use credit services. SME Development Bank Ratchaburi installment period In order of the most effective variables These are the physical environment, the service process, the price (fees or service expenses) and the distribution channel, respectively. 3. Decision to use credit services by entrepreneurs SME Development Bank Ratchaburi Regarding interest rates, it was found that independent variables had an effect on entrepreneurs' decision to use credit services. SME Development Bank Ratchaburi, Interest rate In order of the most effective variables Is price (fees or expenses for using services) and service personnel, respectively. 4. Decision to use credit services of entrepreneurs SME Development Bank Ratchaburi in terms of payment channels, it was found that independent variables had an effect on entrepreneurs' decision to use credit services. SME Development Bank Ratchaburi The channel of payment In order of the most effective variables Namely service processes, personnel, service providers and distribution channels, respectively.

1.บทนำ

ในยุคที่เศรษฐกิจเข้าสู่ขั้นวิกฤต ของทุกอย่างแพงตามเงินเฟ้อที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ตรงกันข้ามกับรายได้ที่น้อยลงทุกที การจะมีสินทรัพย์ขนาดใหญ่อย่าง บ้าน รถยนต์ หรือการขยายกิจการเพิ่มเติม จึงเป็นเรื่องที่ยากกว่าแต่ก่อนมาก เป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดการขอสินเชื่อจากธนาคาร เพื่อนำเงินมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละธุรกิจ หรือแต่ละบุคคลธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้รายงานผลการสำรวจภาวะและแนวโน้มสินเชื่อ (Senior Loan Officer Survey) ไตรมาสที่ 1 ปี 2563 โดยมีรายละเอียด ดังนี้ โดยในส่วนขอสินเชื่อภาคธุรกิจ พบว่าความต้องการสินเชื่อโดยรวมปรับเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ ขณะที่สถาบันการเงินระมัดระวังการให้สินเชื่อโดยรวมเพิ่มขึ้นทั้งนี้ ความต้องการสินเชื่อธุรกิจไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนทั้งธุรกิจขนาดใหญ่และ SMEs เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเพื่อ refinance สินเชื่อเดิมเป็นสำคัญ เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้ธุรกิจมีเงินสดในมือน้อยลงและสามารถระดมทุนผ่านตราสารหนี้และตราสารทุนได้ลดลง ประกอบกับอัตราดอกเบี้ยนโยบายที่ผ่อนคลายมากเป็นพิเศษมีส่วนช่วยสนับสนุนการขอสินเชื่อ ขณะที่ความต้องการสินเชื่อเพื่อลงทุนลดลง ทั้งการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรและสินค้าคงคลัง โดยเฉพาะในภาคอสังหาริมทรัพย์

สำหรับไตรมาสที่ 2 ปี 2563 คาดว่าธุรกิจมีแนวโน้มต้องการสินเชื่อเพื่อบริหารสภาพคล่องต่อเนื่องจากผลกระทบของ COVID-19 ที่รุนแรงมากขึ้นและการใช้มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดตามประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบกับ SMEs บางรายอาจขอกู้เพิ่มขึ้นตามมาตรการสนับสนุนสินเชื่อภาครัฐ ขณะที่สถาบันการเงินบางแห่งคาดว่า ความต้องการกู้ของ SMEs อาจไม่มากในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ส่งผลให้การคาดการณ์แนวโน้มสินเชื่อโดยรวมของธุรกิจ SMEs ค่อนข้างทรงตัวจากไตรมาสก่อน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.)ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ พร้อมช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับลูกค้าธนาคารที่ได้รับผลกระทบจากแพร่ระบาดโควิด-19 ผ่านมาตรการ “พัก-ขยาย-เติม” เพื่อให้ลูกค้ามีภูมิคุ้มกันทางธุรกิจ ลดภาระค่าใช้จ่ายและมีสภาพคล่องเพิ่มขึ้น รวมถึงป้องกันการตกชั้นของลูกค้า และติดตามดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีจำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี

2.แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ปัญญา (2558) ได้สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากผลการศึกษาพบว่า อายุของผู้ประกอบการ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกิจการ ส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่แตกต่างกัน

ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์ (2558) ได้สรุปว่าผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท อายุ และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3 ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคารออมสิน ด้านแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริการ Mymo ด้านช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ Mymo มากที่สุด และด้านสถานที่ใช้บริการ Mymo ในการทำธุรกรรมทางการเงินมากที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด

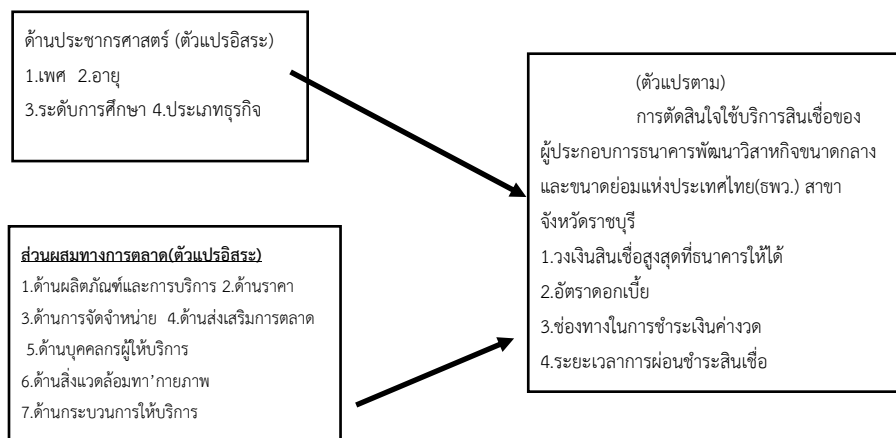
วิรัชธิดา แจ่มเปล่า (2559) ได้สรุปว่า ส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อเงินกู้สามัญเงินกู้สามัญ ATM และเงินกู้เพื่อเหตุฉุกเฉินของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ชลบุรี จำกัด อนุรักษ เพ็ชรอินทร์ (2558) ได้สรุปว่า ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากคือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) รองลงมาได้แก่ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และด้านราคา (Price) ตามลำดับ โดยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กร มีความสำคัญมากที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ต้องการใช้บริการสินเชื่อจากหน่วยงานที่เป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือขององค์กรอยู่ในระดับสูง

ศุภาเทพ นิตสิริ (2558) ได้สรุปว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Reverse Mortgage มีผลมาจากการที่สินเชื่อ Reverse Mortgage เป็นสินเชื่อเฉพาะกลุ่มที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ และมีไว้เพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ของประเทศไทยซึ่งแม้ว่าปัจจุบันประชากรประเทศไทยเป็นผู้สูงอายุจำนวนมากแต่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีลูกหลานดูแลอีกทั้งการที่สินเชื่อ Reverse Mortgage ยังไม่เกิดขึ้นในประเทศไทย จึงทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถเข้าใจข้อมูลของสินเชื่อ Reverse Mortgage มากนัก จึงไม่สามารถเปรียบเทียบกับทางเลือกอื่นๆ ได้ในมิติของราคา ตัวสินค้า ช่องทางจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย

2.3 ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ

พนา เพชรภาพ,รวิดา วิริยกิจจา(2558)ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน พบว่า ด้านพนักงานบริการ รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ราคาที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการถือครองที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน ในขณะที่สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน และปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุระดับ การศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน

กรอบแนวคิดในงานวิจัย:



3.การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ซึ่งเป็นการวิจัยโดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ ซึ่งเป็นการศึกษาตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่จริงโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 196 ชุดและนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี จากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 196 ชุดและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และชาย 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ประเภทธุรกิจ บริษัท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 บุคคลธรรมดา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนผสมการตลาด

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนผสมการตลาดของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ, ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ), ด้านช่องทางจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนผสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และ ค่า S.D. เท่ากับ 1.112 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้, ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ, ด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านช่องทางในการชำระเงินโดยมีค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 และ ค่า S.D. เท่ากับ 1.164 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านช่องทางในการชำระเงินมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69

5.สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.) สาขาจังหวัดราชบุรี สามารถสรุป
ผลการวิจัยได้ดังนี้ 1.ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(ธพว.) สาขาจังหวัดราชบุรี โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ
มาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านช่องทางในการชำระเงิน,ด้านอัตราดอกเบี้ย, ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ และ
ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ 2.ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของ
ผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี จำแนก
ตามประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ ดังนี้ 2.1.ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีที่มีเพศต่างกัน ทำให้การตัดสินใจ
ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี
โดยรวมต่างกัน 2.2ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษาและประเภทธุรกิจ ต่างกัน ทำให้การ
ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี
โดยรวมไม่ต่างกัน 3.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของ
ผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี สามารถ
สรุปผลการวิจัย ดังนี้ 1.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มี
ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านกระบวนการให้บริการ, ด้าน
ช่องทางจัดจำหน่าย และ ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) 2.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ
ของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้าน
ระยะเวลาการผ่อนชำระ พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผล
สูงสุด คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการ
ใช้บริการ)และด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ 3.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านอัตราดอกเบี้ย พบว่า ตัวแปร
อิสระ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านราคา(ค่าธรรมเนียม
หรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตามลำดับ 4.การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของ
ผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้าน

ช่องทางในการชำระเงิน พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านช่องทางจัดจำหน่าย ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้ประกอบการในจังหวัดราชบุรีให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ประกอบจะพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ต่อเมื่อผู้ประกอบการได้วงเงินสินเชื่อตามที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ตามจุดประสงค์ของผู้ประกอบที่ได้มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินไว้แล้ว ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาการผ่อนชำระสินเชื่อของธนาคารมีความหลากหลาย ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการใช้วงเงินสินเชื่อของผู้ประกอบ ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการสินเชื่อมีความต้องการอยากได้ดอกเบี้ยที่ถูก เพื่อลดค่าใช้จ่ายของกิจการและเพิ่มสภาพคล่องเงินหมุนเวียนที่ใช้ในกิจการให้มากขึ้น ด้านช่องทางในการชำระเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ณ ปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปต่างก็ต้องการความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตกันทั้งนั้น ดังนั้น ธนาคารจึงต้องมีระบบงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคาร เช่น ช่องทางที่หลากหลาย สะดวกและง่ายต่อการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่างวด ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2. ผลการศึกษาการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีจำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดราชบุรีที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าประชากรที่มีเพศต่างกันนั้น มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นด้านวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่ธนาคารให้ได้ ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ, ด้านอัตราดอกเบี้ย และ ด้านช่องทางในการชำระเงิน เพศชายและเพศหญิง มีลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกันชัดเจนและมีความละเอียดอ่อน ความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจ ความกังวล ลังเล กล้าได้กล้าเสียและความเร็วในการตัดสินใจ ไม่เท่ากัน สิ่ง

เหล่านี้จึงส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เปรมฤดี พูลสวัสดิ์, รัตนา วิริยะกิจจา, ณัฐพันธ์ บัววรารมณ์ และพนิตา สุรชัยกุลวัฒนา (2562) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์บริการสินเชื่อนครหลวง พบกลุ่มตัวอย่างว่าเพศมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์บริการสินเชื่อนครหลวง

2.2 ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดราชบุรีที่มีอายุต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอายุนั้นไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ว่าจะอายุเท่าไรต่างก็เข้าใจว่าการทำธุรกิจไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ ต่างก็ต้องการสภาพคล่องทางการเงินในดำเนินธุรกิจหรือการปรับปรุง ขยายกิจการเพื่อการเติบโตของธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิมลธิดา แจ่มเปล้า (2559) ได้สรุปว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำกัด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลวิจัยของ พนา เพชรภาพ, รัตนา วิริยะกิจจา (2558) ได้สรุปว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน

2.3 ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดราชบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่ว่าผู้ประกอบการจะระดับการศึกษาใด ก็สามารถเข้าถึงสินเชื่อของธนาคารได้ โดยจะได้รับรู้รายละเอียด ข้อมูล สินเชื่อต่าง ๆ จากสื่อหรือเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ครบถ้วนเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ พนา เพชรภาพ, รัตนา วิริยะกิจจา (2558) ได้สรุปว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อานันท์ ศรีรัตนะ (2559) ที่สรุปว่าปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดราชบุรีที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่ว่าผู้ประกอบการจะประกอบธุรกิจใด ก็ต้องการสินเชื่อจากธนาคารเพื่อใช้ในการเพิ่มสภาพคล่องหรือขยายกิจการกันทั้งนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสธญา เพชรานนท์ (2561)

สรุปได้ ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ และประเภทวงเงินสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อไม่ต่างกัน

3. ผลการศึกษาส่วนผสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3.1 ปัจจัยส่วนผสมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า 1. ความหลากหลายของสินเชื่อมีผลทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ เพ็ชรอินทร์(2558) ที่ว่า ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากคือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนี เสถียรกาล(2559)ที่ว่าปัจจัยด้านความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากผลิตภัณฑ์และ/หรือรูปแบบการให้บริการทางการเงินที่แต่ละธนาคารมีให้บริการนั้น ในปัจจุบันมีค่อนข้างหลากหลายอยู่มาก ซึ่งค่อนข้างตรงกับความต้องการของลูกค้าอยู่แล้ว 2. ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่าง ๆ ที่ถูกกว่าธนาคารอื่น ๆ เป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้สินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรัสวดี มีดวง(2558) ที่ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 4 ตัวแปรเรียงตามระดับอิทธิพล ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 3. ช่องทางให้บริการสินเชื่อ แก่ลูกค้าหลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการขอสินเชื่อผ่านเว็บไซต์ของธนาคารหรือสาขาของธนาคาร เป็นส่วนหนึ่งให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อได้ง่ายขึ้น 4. อัตราดอกเบี้ย สินเชื่อดอกเบี้ยถูกหรือมีประวัติการจ่ายดีให้กู้สินเชื่อเพิ่ม ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์(2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3 พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสินในเขตธนาคารออมสินภาค 3 5. เจ้าหน้าที่ของธนาคารควรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะการพูดคุยตอบคำถามของลูกค้าและยิ้มแย้ม แจ่มใส ตลอดการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนา เพชรภาพ,ดร.รวิดา วิริยกิจจา(2558)ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขาชัยสน คือ ด้านพนักงานบริการ รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 6. สถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าและบริเวณรอบธนาคาร คุุสะอาด สวยงาม อาคารดู

มันคงแข็งแรง มีผลให้ลูกค้าตัดสินใจเข้ามาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วาสิณี เสถียรกาล(2559) ที่ว่า ปัจจัยด้านสถานที่ และช่วงเวลาในการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากการที่ธนาคารมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถที่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบาย รวมถึงการที่สถานที่มีความกว้างขวาง สะดวกสบาย และเหมาะสม สำหรับผู้ใช้บริการก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการอยากหรือตัดสินใจที่จะใช้เข้าใช้บริการ 7.กระบวนการให้บริการสินเชื่อนี้ไม่ซับซ้อน ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการสินเชื่อนี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วาสิณี เสถียรกาล(2559) ที่ว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ และเครื่องมืออุปกรณ์ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากหากบริการของธนาคารมีระเบียบและขั้นตอนในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวก และรวดเร็ว อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวก สบาย ก็เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์และแนวทางในการให้บริการสินเชื่อกับผู้ประกอบการในพื้นที่ จังหวัดราชบุรี ดังนี้ 1.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ธนาคารควรมี ทักษะ ในการให้บริการสินเชื่อ ตามบุคลิกภาพของลูกค้าแต่ละท่าน เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารได้เร็วขึ้น ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษาและประเภทธุรกิจ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ เพราะการใช้บริการสินเชื่อเป็นความต้องการของผู้ประกอบการทุกคนอยู่แล้ว โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษาและประเภทธุรกิจ ดังนั้น ธนาคารควรเน้นการให้บริการสินเชื่อที่เป็นไปตามจุดประสงค์ของผู้ประกอบการแต่ละคนในการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 2.ปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรให้ความสำคัญเรื่องโครงการสินเชื่อที่จะออกมาให้บริการแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านด้านราคา(ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรยึดมาตรฐานค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมต่อการให้บริการสินเชื่อในแต่ละครั้งหรืออาจมีการลดค่าธรรมเนียมบางอย่างแล้วแต่กรณี ที่ธนาคารสามารถรับได้และเป็นอัตราที่พึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลายมากขึ้นในการที่ลูกค้าจะติดต่อขอให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการ

ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรมีการออกโครงการสินเชื่อใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น โครงการสินเชื่อจำยัติเดิมทุน สำหรับลูกค้าเก่าที่มีประวัติการผ่อนชำระดีหรือ โครงการลดต้นลดดอก สำหรับลูกค้าที่มีความสามารถในการผ่อนชำระในอัตราสูง หรือ โครงการดอกเบี้ยถูก เพื่อช่วยผู้ประกอบการที่ประสบปัญหาด้านการลงทุน ขยายปรับปรุงกิจการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคารอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ สามารถ ในการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าในหลากหลายด้าน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรมีการจัดการดูแล ซ่อมแซม ปรับปรุง สถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าและบริเวณสถานที่ตั้งธนาคาร ให้ดูสะอาด สวยงาม และปลอดภัย อยู่เสมอ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารยึดมาตรฐานขั้นตอนที่ถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า และควรมีการปรับปรุงพัฒนา การอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการขอสินเชื่อที่ทันสมัยมากขึ้นและลดขั้นตอนบางขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรี เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้ และ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดราชบุรีเท่านั้น ซึ่งถ้าต้องการข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น ควรเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิมหรือเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากเดิมเป็นเพียงสาขาจังหวัดราชบุรี อาจต้องเป็นระดับเขตหรือระดับภาค เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลาย และควรเลือกใช้เทคนิคการวิจัยข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธีอื่น เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ข่าวทำเนียบรัฐบาล. เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs และผู้ประกอบการรายย่อย.

<https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/37210>.

ศุภาเทพ นิตสีริ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อแบบReverse Mortgage. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ณัฐณี คุรุกิจวานิชย์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารออมสิน ในเขตธนาคารออมสินภาค 3. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ไทยรัฐออนไลน์. ข่าวมาตรการรัฐบาลช่วยเหลือ SMEs .

<https://www.thairath.co.th/news/business/1865878>

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.). แนวโน้มการปล่อยสินเชื่อธุรกิจปี2563.

<https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>.

ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2560). กลยุทธ์การพัฒนาเพื่อความอยู่รอดและเติบโตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดเพชรบุรี. งานวิจัย. กองทุนวิจัยและสร้างสรรค์คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นงลักษณ์ เพ็ชรมาก. (2562). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกระบี่. บทความคัดย่อ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นายอนุรักษ เพ็ชรอินทร์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปฐมพร ทรงสุโรจน์. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการกู้เงินของผู้ประกอบการ SMEs. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประวัติความเป็นมา. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.).

<https://www.smebank.co.th>.

เปรมฤดี พูลสวัสดิ์, รวิดา วิริยกิจจา, ณัฐพันธ์ บัววรารมณ์และพินิตา สุรัชกุลวัฒนา. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศูนย์บริการสินเชื่อนครหลวง. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พนา เพชรภาพ, รวิดา วิริยกิจจา. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารออมสิน สาขาเขายายฮัน จ.พัทลุง. บทความคัดย่อ. บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ภาสกร เก่งสามสมุทร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภคกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ของธนาคารแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี. บทความคัดย่อ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วาสนี เสถียรกาล. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิมลรัฐตา แจ้งเปล่า. (2559). การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูชลบุรี จำกัด. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรัสดา มีดวง,(2558) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน สำนักงาน
ราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.

โสธญา เพชรานนท์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ประกอบการ sme ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) สาขาทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. บทความ
คัดย่อ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อานันท์ ศรีรัตนะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในจังหวัด
นครศรีธรรมราช. บทความคัดย่อ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.