

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ที่ขอสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ในวงเงินน้อยกว่า 50 ล้านบาท จำนวนทั้งสิ้น 95 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการประเภทบริษัทจำกัด ตำแหน่งเจ้าของกิจการ ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลามากกว่า 15 ปี มีทุนจดทะเบียนธุรกิจมากกว่า 6,000,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจมากกว่า 900,000 บาท และประกอบกิจการโรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร (เช่น ผักผลไม้ส่งออก ลำไยอบแห้ง)

##### พฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย

จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคาร เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ ใช้สินเชื่อประเภทการกู้ยืมในรูปแบบของสัญญา ได้ใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มาแล้วจำนวน 2 – 3 ครั้ง มีระยะเวลาที่ใช้สินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันคือ มากกว่า 9 ปี วงเงินที่ขอสินเชื่อในปัจจุบันจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ต่ำกว่า 10 ล้าน สำหรับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร คือ เจ้าของกิจการ ช่วงเวลาที่มีมาใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรส่วนใหญ่คือ มีช่วงเวลาไม่แน่นอน ทราบข้อมูลการขอสินเชื่อจากการชักชวน แนะนำจากพนักงานธนาคาร การตัดสินใจขอสินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่ได้ค้นหาข้อมูล หรือข้อมูลข่าวสาร

เกี่ยวกับการขอสินเชื่อธุรกิจจากการสอบถามจากพนักงานธนาคาร โดยตรง และมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการสินเชื่อจากธนาคารของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในระดับมาก

### **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย**

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และระยะเวลาการผ่อนชำระ

2. ด้านราคา พบว่า โดยรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่ออัตราดอกเบี้ย และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด ขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันและค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก ขณะเดียวกันให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อมีช่องทางผ่อนชำระสินเชื่อได้หลากหลาย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอกสถานที่หรือถึงที่ทำงาน ขณะเดียวกันให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

5. ด้านบุคคล พบว่า โดยรวมผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อพนักงานให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการให้สินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี

6. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร

#### **ปัญหาและอุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย**

ปัญหาและอุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประเด็นปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการขอสินเชื่อแพงเกินไป และวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ ตามลำดับ

#### **ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ**

ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่อการให้บริการสินเชื่อธุรกิจไว้ว่า ควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและลักษณะการดำเนินธุรกิจ มีการปรับลดค่าธรรมเนียมการให้บริการขอสินเชื่อ ปรับลดค่าปรับในกรณีที่ผ่อนจ่ายค่าสินเชื่อล่าช้าปรับปรุงหรือเพิ่มพื้นที่สำหรับจอดรถสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการให้เพียงพอ มีการปล่อยสินเชื่อประเภทที่ไม่ต้องหลักประกัน และควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ธนาคารเข้าพบหรือเยี่ยมชมการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมเกษตร เพื่อนำข้อมูลการเยี่ยมชม พบปะ ผู้ประกอบการมาเป็นแนวทางในการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร

**การเปรียบเทียบประเภทของกิจการ ทวนการจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ และวงเงินกู้กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย**

1) การเปรียบเทียบประเภทของกิจการกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย พบว่า ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรประเภทบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วน มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อระยะเวลาการผ่อนชำระในระดับ

มาก ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

2) การเปรียบเทียบทุนการจดทะเบียนกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย พบว่า ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในประเด็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนระหว่าง 3.1 - 6 ล้านบาท มากกว่า 6 ล้านบาท และระหว่าง 1.1 - 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ในประเด็นเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนระหว่าง 3.1 - 6 ล้านบาท ไม่เกิน 1 ล้านบาท และระหว่าง 1.1 - 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียน มากกว่า 6 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในประเด็นมีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอกสถานที่หรือถึงที่ทำงาน ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท และมากกว่า 6 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนระหว่าง 1.1 - 3 ล้านบาท และระหว่าง 3.1 - 6 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ในประเด็นการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนมากกว่า 6 ล้านบาท ระหว่าง 3.1 - 6 ล้านบาท และระหว่าง 1.1 - 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบประเภทธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเกษตรกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีประเภทธุรกิจภาคอุตสาหกรรมเกษตรแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4) การเปรียบเทียบวงเงินกู้กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย พบว่า ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในประเด็น ระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีวงเงินขอสินเชื่อต่ำกว่า 10 ล้านบาท ระหว่าง 41 - 50 ล้านบาท ระหว่าง 11 - 20 ล้านบาท และระหว่าง 21 - 30 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจ

อุตสาหกรรมเกษตรที่มีวงเงินขอสินเชื่อระหว่าง 31 – 40 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ 2 ข้อ ดังนี้

#### พฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร

จากการศึกษาพฤติกรรมการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร พบประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทบริษัทจำกัด ตำแหน่งเจ้าของกิจการ ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 15 ปี มีทุนจดทะเบียนธุรกิจมากกว่า 6,000,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 900,000 บาท และประกอบกิจการโรงงานแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร (เช่น ผัก ผลไม้ส่งออก ลำไยอบแห้ง) จากข้อมูลเบื้องต้นนี้ กล่าวได้ว่า เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีเขตพื้นที่การทำเกษตรอยู่จำนวนมาก ประกอบกับพืชผลทางการเกษตรของจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการยอมรับของตลาด เช่น กระเทียม ลำไย พืชผักต่างๆ จากพื้นที่บนดอย นอกจากนี้สภาพภูมิอากาศของจังหวัดเชียงใหม่เหมาะสมแก่การปลูกพืชผลทางการเกษตร ดังนั้นจึงเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการต่างๆ เลือกที่จะทำกิจการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร

สำหรับวัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ ใช้วงเงินสินเชื่อประเภทการกู้ยืมในรูปแบบของสัญญา ได้ใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย มาแล้วจำนวน 2 – 3 ครั้ง ระยะเวลาผ่อนชำระสินเชื่อมากกว่า 9 ปี วงเงินที่ขอสินเชื่อจำนวนต่ำกว่า 10 ล้านบาท จากข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้นกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้การยอมรับในการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารกสิกรไทยเป็นอย่างดี ดังข้อมูลที่พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้ใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย มาแล้วจำนวน 2 – 3 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการขอสินเชื่อจากการแนะนำให้ข้อมูลข่าวสารจากพนักงานธนาคาร สอดคล้อง จากผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอนก กุศลชุตินัน (2550) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการกิจการ

ธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ทราบข้อมูลการให้บริการสินเชื่อของธนาคารจากการชักชวน แนะนำของพนักงานธนาคาร ผลการศึกษาของ รินนภา ฤทธิศร (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านักออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้านักออมสินส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารออมสิน เพราะต้องการนำเงินไปหมุนเวียนในการทำธุรกิจ ผลงานวิจัยของวัชร ไร้อย่าง (2550) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกรุงเทพ เพื่อต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียนในกิจการและต้องการนำไปซื้อขายพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ และผลงานวิจัยของอนุภาพ คำวิเศษ (2552) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจท่องเที่ยวจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้านักออมสินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจและนำเงินไปปรับปรุงและขยายกิจการสินเชื่อที่ให้บริการ กล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ในการกู้เงินหรือขอสินเชื่อจากธนาคาร เพื่อนำมาใช้ในการขยายกิจการใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจ ถือได้ว่าสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารกสิกรไทย ที่มุ่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจต่างๆ ที่หลากหลาย สามารถอนุมัติวงเงินได้รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ที่จะนำเงินกู้จากธนาคารเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจและขยายกิจการ

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ของสินเชื่อทางธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ของสินเชื่อทางธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) (K-Corporate Credit) เป็นการศึกษาตามแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) ที่แบ่งการตลาดบริการออกเป็น 7 ด้าน (7P's) พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และระยะเวลาการผ่อนชำระ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชาติศรี ครุชงาม (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ด้าน

ผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าเป็นลำดับแรก จากผลการศึกษากล่าวได้ว่า สาเหตุที่ผู้ประกอบการหรือลูกค้าของธนาคารกสิกรไทยและธนาคารแห่งอื่น มักจะให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้เนื่องจาก การที่จะเลือกใช้บริการสินเชื่อลูกค้าหรือผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะพิจารณาวงเงินที่ธนาคารสามารถปล่อยให้ได้ หากได้วงเงินที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ ก็มักจะเป็นที่พึงพอใจ ขณะเดียวหากธนาคารไม่สามารถให้สินเชื่อได้ตามวงเงินที่ผู้ประกอบการต้องการผู้ประกอบการ อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการอาจต้องเลือกใช้บริการจากธนาคารแห่งอื่นที่สามารถให้สินเชื่อได้ตามวงเงินที่ต้องการ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า หากธนาคารพิจารณาวงเงินให้ผู้ประกอบการได้ตามที่ร้องขอหรือในวงเงินที่เหมาะสม ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจได้อย่างเพียงพอส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจ และยังคงเลือกใช้บริการกับธนาคารต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารสามารถรักษฐานจำนวนลูกค้าเดิมและมีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นอีกได้

ด้านราคา พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่ออัตราดอกเบี้ย และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี ครุขงาม (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เหตุผลให้ผู้ประกอบการหรือลูกค้าของธนาคารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก เนื่องจากจำนวนอัตราดอกเบี้ย ถือเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร หากธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญและเลือกจะใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคาร และหากธนาคารมีค่าธรรมเนียมอัตราดอกเบี้ยที่สูง อาจส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ประกอบการไม่เลือกใช้บริการ เพราะอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้ประกอบการต้องทำงานอย่างหนักที่จะต้องเสียค่าอัตราดอกเบี้ยให้กับธนาคารหรืออาจไม่คุ้มทุนในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการพิจารณาอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูง มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือศักยภาพของผู้ประกอบการย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการพึงพอใจและเลือกใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารได้เช่นกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก

ต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2549) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อเป็นลำดับแรก กล่าวได้ว่า เหตุผลที่ลูกค้าหรือผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับทำเลที่ตั้งของธนาคารที่สะดวกต่อการใช้บริการ ติดต่อได้ง่ายนั้น เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะชอบเลือกใช้บริการกับธนาคารที่สามารถเข้ามาติดต่อไปง่าย ทำเลที่ตั้งสะดวก ง่ายต่อการติดต่องาน ประกอบกับความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจในด้านอื่นๆ ที่เร่งรีบ หรือมีภาระงานอื่นที่ค้างอยู่ จึงจำเป็นดำเนินการเลือกใช้บริการกับธนาคารที่มีทำเลสะดวกต่อการใช้บริการ ดังนั้นกล่าวได้ว่า หากธนาคารเปิดให้บริการในแหล่งที่สามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย สะดวกต่อการทำธุรกรรมในด้านอื่นอีก ก็จะทำให้ลูกค้าหรือผู้ประกอบการเลือกใช้บริการได้ เช่น เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า ในย่านใจกลางเมือง ศูนย์ราชการ เป็นต้น เนื่องจากสถานที่ดังกล่าว มีสถานบริการต่างๆ ที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการได้หลากหลาย ซึ่งประชาชนมาแห่งเดียวก็สามารถใช้บริการอื่นๆ ได้อีกหลากหลาย เช่น มาห้างสรรพสินค้า ก็สามารถมาติดต่อกับธนาคารที่เปิดสาขาในห้างได้ ขณะเดียวกันเมื่อเสร็จธุระจากธนาคารก็สามารถ เดินเที่ยว ชื้อสินค้าในห้างได้ หรือทำธุรกรรมอื่นๆ ได้อีก ดังนั้นการเลือกสถานที่ให้บริการถือเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักจะชอบกับสถานที่ติดต่อได้ง่ายและสะดวก

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอกสถานที่ หรือถึงที่ทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2549) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นลำดับแรก ทั้งนี้การมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมของธนาคาร ถือเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสินเชื่อกับธนาคารได้ เนื่องจากช่วยลดภาระด้านการเงินให้กับลูกค้า/ผู้ประกอบการได้ ดังนั้นการที่ธนาคารมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่เน้นการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นประจำ ย่อมสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้า/ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการของสินเชื่อได้เช่นกัน



ด้านบุคคล พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อพนักงานให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการให้สินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านพนักงาน ลูกค้านับว่ามีความสำคัญกับปัจจัยด้านความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงานเป็นลำดับแรก และผลการศึกษาของนครินทร์ เมทรา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ลูกค้านับว่ามีความสำคัญกับการตอบสนองแก้ไขปัญหารวดเร็วของพนักงาน การให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวเบื้องต้น กล่าวได้ว่า การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการให้สินเชื่อ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ย่อมทำให้ลูกค้า/ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจ อีกทั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการหากเกิดข้อสงสัย หรือปัญหาในกระบวนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ หากมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้า/ผู้ประกอบการประสบได้ย่อมส่งผลให้ลูกค้า/ผู้ประกอบการเกิดความพอใจและสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า/ผู้ประกอบการให้กลับมาใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารได้อีกด้วย

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2549) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่นับว่ามีความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อเป็นลำดับแรก ทั้งนี้การให้บริการที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในอันดับแรก เนื่องจากความต้องการที่จะใช้เงินทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งหากได้เงินทุนที่รวดเร็ว ก็จะทำให้การดำเนินธุรกิจมีความต่อเนื่อง ไม่ติดขัด ดังนั้นการให้บริการสินเชื่อธุรกิจของธนาคารที่มีการให้บริการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ไม่ใช้เวลานาน ทันกับความต้องการ

ใช้เงินทุนของผู้ประกอบการย่อมส่งผลให้ผู้ประกอบการพึงพอใจและเลือกใช้บริการของสินเชื่อกับธนาคารต่อไปได้

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก โดยอันดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร กล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกต่อเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เนื่องจากการมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยสำหรับการให้บริการลูกค้าในขั้นตอนการให้บริการต่างๆ สามารถทำให้การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ลูกค้าได้รับบริการที่ทันสมัย ซึ่งในปัจจุบันการให้บริการของธนาคารต่างๆ มักจะนำเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้กับการให้บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เช่น ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ ตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ ตู้อพเทสมุดบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ในผลการศึกษานี้ ยังพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคารเป็นลำดับแรก ดังในงานวิจัยของชาติกร ชูรงาม (2549) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญกับปัจจัยความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารเป็นลำดับแรก ซึ่งกล่าวได้ว่า ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารที่เปิดให้บริการมายาวนาน มีระบบการให้บริการที่มั่นคง ปลอดภัย และเป็นธนาคารในเครือของประเทศไทย ย่อมเป็นที่รู้จักของลูกค้า/ผู้ประกอบการคนไทยเป็นอย่างดี จึงกล่าวได้ว่า หากธนาคารให้ความสำคัญในการรักษาชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร โดยการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้า/ผู้ประกอบการมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และเลือกใช้บริการขอสินเชื่อธุรกิจ ตลอดจนบริการในด้านอื่นๆ ของธนาคารต่อไป

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ค้นพบว่า

ข้อมูลประเภทของกิจการของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วน มีแนวโน้มที่จะให้

ความสำคัญต่อระยะเวลาการผ่อนชำระในระดับมาก ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรประเภทพืชจำกืด ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ข้อมูลทุนการจดทะเบียนของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในประเด็นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ การมีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอกสถานที่หรือถึงที่ทำงาน และการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีทุนการจดทะเบียนเกิน 1 ล้านบาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ข้อมูลทุนวงเงินกู้ของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในประเด็น ระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีวงเงินขอสินเชื่อต่ำกว่า 10 ล้านบาท ระหว่าง 41 – 50 ล้านบาท ระหว่าง 11 – 20 ล้านบาท และระหว่าง 21 – 30 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรที่มีวงเงินขอสินเชื่อระหว่าง 31 – 40 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ดังนั้นกล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรต่อวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ การมีพนักงานธนาคารออกไปให้บริการแนะนำนอกสถานที่หรือถึงที่ทำงาน และการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว ซึ่งทางธนาคารควรนำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละขนาด ประเภท วงเงินกู้ที่แตกต่างกันย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกันด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการขอสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประเด็นปัญหา 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการใช้บริการขอสินเชื่อแพงเกินไป และวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ ซึ่งผู้ศึกษาจึงได้นำมาเป็นประเด็นสำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป ทางธนาคารควรมีการปรับปรุงระบบอัตราดอกเบี้ยให้มีความเหมาะสม ไม่สูงเกินไป สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ สำหรับผู้ประกอบการที่จ่ายค่างวดตรงต่อเวลาอย่างต่อเนื่อง ทางธนาคารควรจัดให้

มีดอกเบี้ยแบบ MLR (Minimum Loan Rate) คือ อัตราดอกเบี้ยสำหรับลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ประเภทเงินกู้แบบมีระยะเวลา ซึ่งจะมีอัตราดอกเบี้ยถูกกว่าประเภทอื่น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจที่จะเลือกใช้บริการของสินเชื่อจากธนาคารต่อไป

2. ปัญหาค่าธรรมเนียมในการใช้บริการขอสินเชื่อแพงเกินไป ซึ่งปัจจุบันค่าธรรมเนียมในการใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารอยู่ที่ไม่เกินร้อยละ 1 ของวงเงินกู้ (เช่น กู้เงิน 10 ล้านบาท ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคาร 1 แสนบาท) ซึ่งค่าธรรมเนียมดังกล่าวทางธนาคารส่วนใหญ่จะเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราร้อยละ 1 ของวงเงินกู้แทบทุกแห่ง แต่ในความเป็นจริงจากคำจำกัดที่ว่า ไม่เกินร้อยละ 1 นั้น แสดงว่าธนาคารสามารถเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ร้อยละ 0.5 ได้ แต่ในความเป็นจริงทางธนาคารจะเก็บค่าเนียมร้อยละ 1 เต็มๆ โดยไม่ลดลงเลย ดังนั้นทางธนาคารควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมลงเหลือ ร้อยละ 0.5 หรือค่าธรรมเนียมดังกล่าวสามารถเจรจาต่อรองกันได้ระหว่างธนาคารกับลูกค้า(ผู้ประกอบการ) จนอยู่ในระดับที่ลูกค้าพึงพอใจได้

3. ปัญหาวงเงินอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงตามที่ต้องการ เนื่องด้วยผู้ประกอบการแต่ละรายมีความต้องการใช้เงินทุนสำหรับนำมาประกอบธุรกิจไม่เท่ากัน บางรายมีเอกสารค้ำประกันการขอเงินกู้ไม่เพียงพอส่งผลให้ทางธนาคารไม่สามารถอนุมัติวงเงินให้ได้ตามความต้องการ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจและเข้าใจในหลักการขออนุมัติวงเงินกู้ อีกทั้งวิธีการที่จะได้รับเงินกู้ตามที่ตนต้องการ ทางธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการอย่างทั่วถึงและละเอียด เพื่อให้ผู้ประกอบการจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน เช่น จัดให้มีพนักงานที่ให้บริการคำปรึกษาในการกู้เงินให้กับลูกค้าโดยตรง

4. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละประเภทให้ความสำคัญต่อวงเงินกู้แตกต่างกัน ซึ่งทางธนาคารควรนำประเด็นดังกล่าวมาพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตร เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละประเภทมีขนาดกิจการเงินทุนหมุนเวียน อัตรากำลังการผลิต รายได้ ฯลฯ แตกต่างกัน ย่อมส่งผลให้มีความต้องการใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารแตกต่างกัน เช่น ทางธนาคารควรเปิดให้บริการสินเชื่อระยะสั้น ให้ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ 6 ปี สินเชื่อระยะกลาง ให้ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ 10 ปี และสินเชื่อระยะยาว ให้ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ 15 ปี ซึ่งสินเชื่อดังกล่าวนี้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพึงพอใจ และตามศักยภาพการดำเนินของธุรกิจตนเอง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเฉพาะเจาะจงถึงประเด็นปัญหาการใช้บริการขอสินเชื่อจากธนาคารของผู้ประกอบการประเภทต่างๆ เพื่อทราบถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการขอสินเชื่อธนาคารว่ามีประเด็นปัญหาในด้านใดอย่างไรบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อีกทั้งเพื่อรักษารฐานจำนวนลูกค้าเดิมและขยายฐานจำนวนลูกค้าใหม่ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved