

วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยตรงจากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 183 ราย ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 3 จังหวัด ได้แก่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 160 ราย จังหวัดลำพูน 20 ราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน 3 ราย ผลการศึกษาที่ได้ ทำการวิเคราะห์ ด้วยสถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิธีวัดตามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยในเรื่องการตอบสนองแก้ไขปัญหที่รวดเร็วของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความน่าเชื่อถือของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ปัจจัยในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิก มารยาท ของพนักงานและปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก ตามลำดับ คือ ปัจจัยในเรื่องความมั่นคงของธนาคาร และปัจจัยในเรื่องนโยบายของธนาคารมีความชัดเจน ปัญหาที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่ความรับผิดชอบของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทุกประเด็นปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญน้อยถึงน้อยที่สุด

## **ABSTRACT**

**177700**

The objective of this independent study was to study the factors affecting customers' choice in using business loan service in controllable areas of one commercial bank in Chiang Mai province. The data were collected from primary source by using the direct questionnaires completed by 183 customers who applied for the business loan services. Out of 183 customers, 160 were in Chiang Mai province, 20 were in Lamphun province and the other 3 customers were in Mae Hong Son province. The research findings were complied by using descriptive statistics such as frequency, percentage and mean. Also, the Likert Scale was employed for the analysis.

The result of the research showed that, in order of importance regarding to personal factors, the factor affecting customers' choice in using business loan service were responsibility, the quickly serving, the constantly, correctly, credible services, the knowledge, the competency, the skillfulness, the friendliness, the personality and the manner, respectively. Other factors involved were the stability and the policy of the bank. In addition the problem of the factor affecting customers' choice in using business loan service was not found in this study.