

บทที่ 4

ผลการศึกษา

เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารฯถือว่าอยู่ในฐานะผู้ผลิต และทราบว่าปริมาณปัจจัยการผลิตใดเป็นจุดที่ทำกำไรสูงสุด แต่ไม่สามารถเลือกผลิตได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางการเงิน ทำให้มีเงินทุนไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ผลิตจึงพิจารณาการกู้เงินเพื่อนำมาใช้ผลิตสินค้า โดยเปรียบเทียบต้นทุนในการกู้ยืมกับกำไรที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตที่เหมาะสม ถ้าหากต้นทุนในการกู้ยืมต่ำกว่ากำไรที่เพิ่มขึ้น ผู้ผลิตก็จะกู้ยืมเงิน โดยต้นทุนการกู้ยืมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนที่ต้องจ่ายไปจริง เช่น ค่าธรรมเนียมจัดการวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ค่าประเมินหลักประกัน เป็นต้น และต้นทุนที่ไม่ชัดเจนหรือต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้ หลักประกันเงินกู้ วงเงินกู้ และวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน เป็นต้น

ดังนั้นการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็กลงจากสถาบันการเงินใดๆผู้ผลิตหรือผู้กู้จะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยแสดงเป็นตารางเปรียบเทียบของธนาคารกรุงเทพฯ และธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ	ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
1.) ต้นทุนที่จ่ายเป็นตัวเงิน		
1.1) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้	MRR+2 % หรือพิจารณาเป็นกรณี	MRR+2 % หรือพิจารณาเป็นกรณี
1.2) ค่าธรรมเนียมบริการ	0.5 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ หรือพิจารณาเป็นกรณี	0.25 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ
1.3) ค่าประเมินหลักประกัน	0.5 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ หรือพิจารณาเป็นกรณี	0.25 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัย	ธนาคารกรุงเทพฯ	ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2.) ต้นทุนที่มีได้จ่ายเป็นเงินสด		
2.1) หลักประกันเงินกู้	- หลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดินเปล่า, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง -บัญชีเงินฝากประจำหรือ สะสมทรัพย์ ค่าประกันเต็ม จำนวน -บุคคลค้ำประกันเต็มจำนวน	- หลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดินเปล่า, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง -บัญชีเงินฝากประจำหรือ สะสมทรัพย์ ค่าประกันเต็ม จำนวน -บุคคลค้ำประกันเต็มจำนวน
2.2) วงเงินกู้ยืม	พิจารณาจากความจำเป็นของ กิจการและวัตถุประสงค์การ นำไปใช้ แต่อยู่ภายใต้ราคา ประเมินหลักประกันโดยไม่ เกิน 80% ของราคาประเมิน แต่ หากใช้เงินฝากค้ำประกันจะให้ สินเชื่อ 100% ของเงินฝากที่ใช้ ค้ำประกัน	พิจารณาจากความจำเป็นของ กิจการและวัตถุประสงค์การ นำไปใช้ แต่อยู่ภายใต้ราคา ประเมินหลักประกันโดยไม่ เกิน 70% ของราคาประเมิน แต่ หากใช้เงินฝากค้ำประกันจะให้ สินเชื่อ ไม่เกิน 90% ของเงิน ฝากที่ใช้ค้ำประกัน
2.3) ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้	1-20 ปี	1-20 ปี
2.4) วัตถุประสงค์ในการกู้ยืม เงิน	พิจารณาสินเชื่อ โดยให้ตรงกับ วัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ โดยแสดงเอกสารหลักฐาน	พิจารณาสินเชื่อ โดยให้ตรงกับ วัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ โดยแสดงเอกสารหลักฐาน
2.5) ขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	พิจารณาอนุมัติภายใน 30 วัน	พิจารณาอนุมัติภายใน 30 วัน

จากตาราง แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯและธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความแตกต่างในหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ คือ

- ดันทุนที่จ่ายเป็นค้ำเงิน ได้แก่

- อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ซึ่งทั้งสองธนาคารฯคิดอัตราดอกเบี้ย MRR+2 % หรือพิจารณาเป็นกรณีเช่นเดียวกัน แต่ในบางกรณีหากธนาคารใดธนาคารหนึ่งพิจารณาอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ จะทำให้ต้องมีผลต่อดันทุนการกู้ยืมเงินของผู้ผลิต ส่งผลทำให้ดันทุนในการกู้ยืมเงินของลูกค้าลดลง ลูกค้าจะเสียดอกเบี้ยต่อเดือนน้อยกว่าเดิม ซึ่งทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารที่ให้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า

- ค่าธรรมเนียมบริการและค่าประเมินหลักประกันของธนาคารทั้งสองธนาคารมีความแตกต่างกัน โดยธนาคารกรุงเทพฯคิด 0.5 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติหรือพิจารณาเป็นกรณี ส่วนธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งคิด 0.25 % ของวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งต่างกัน 0.25% จึงทำให้ต้องมีผลต่อดันทุนการกู้ยืมเงินของผู้ผลิต ดังนั้นหากธนาคารใดลดค่าธรรมเนียมดังกล่าวให้ต่ำลง ทำให้ลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารที่คิดค่าธรรมเนียมบริการและค่าประเมินหลักประกันที่ต่ำกว่า

- ดันทุนที่มีได้จ่ายเป็นค้ำเงิน ได้แก่

- หลักประกันเงินกู้ คือหลักทรัพย์ ได้แก่ ที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง บัญชีเงินฝากประจำหรือสะสมทรัพย์ค้ำประกันเต็มจำนวน และบุคคลค้ำประกันเต็มจำนวน

- ระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ คือ 1-20 ปี

- วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน คือพิจารณาสินเชื่อโดยให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้โดยแสดงเอกสารหลักฐาน

- ขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ คือพิจารณาอนุมัติภายใน 30 วัน

ซึ่งทั้งสองธนาคารฯมีเงื่อนไขเหมือนกัน ดังนั้นหากธนาคารใดธนาคารหนึ่งพิจารณาเงื่อนไขดังกล่าวโดยมีเงื่อนไขที่ดีกว่า ทำให้ดันทุนการกู้ยืมเงินของลูกค้าลดลง ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวมิได้จ่ายเป็นค้ำเงิน แต่เป็นการเอื้อเป็นประโยชน์ทางอ้อมให้แก่ลูกค้าในการขอสินเชื่อ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารที่มีเงื่อนไขที่ดีกว่า

ส่วนวงเงินกู้ยืมของธนาคารกรุงเทพฯจะพิจารณาจากความจำเป็นของกิจการและวัตถุประสงค์การนำไปใช้ แต่อยู่ภายใต้ราคาประเมินหลักประกันโดยไม่เกิน 80% ของราคา

ประเมิน แต่หากใช้เงินฝากค้ำประกันจะให้สินเชื่อ 100% ของเงินฝากที่ใช้ค้ำประกัน แต่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจะพิจารณาจากความเป็นจริงของกิจการและวัตถุประสงค์การนำไปใช้ แต่อยู่ภายใต้ราคาประเมินหลักประกัน โดยไม่เกิน 70% ของราคาประเมิน แต่หากใช้เงินฝากค้ำประกันจะให้สินเชื่อ ไม่เกิน 90% ของเงินฝากที่ใช้ค้ำประกัน ซึ่งเงื่อนไขของทั้งสองธนาคารแตกต่างกัน โดยเงื่อนไขดังกล่าวเป็นการที่ลูกค้าได้รับประโยชน์ในการได้รับวงเงินกู้ที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต่อมามีผลต่อดัชนีการกู้ยืมเงินของลูกค้า โดยหากได้รับวงเงินสูงก็จะทำให้ต้องจ่ายดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น แต่ในบางครั้งลูกค้าก็ต้องการที่จะได้วงเงินที่สูงเนื่องจากหากได้รับวงเงินต่ำอาจส่งผลทำให้วงเงินที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ ดังนั้นเงื่อนไขดังกล่าวจึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารใดธนาคารหนึ่งที่ให้วงเงินตามที่ถูกค้ำต้องการ

ดังนั้นเพื่อเป็นการให้ทราบปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ และทราบถึงความพึงพอใจการให้บริการที่แท้จริงที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ผู้วิจัยจึงได้สำรวจโดยการใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็กกับธนาคารกรุงเทพฯ สำนักธุรกิจ ประจวบคีรีขันธ์และสำนักธุรกิจสันป่าข่อย จำนวน 100 คน และลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำนวน 100 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลพบว่ามีลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็กกับธนาคารกรุงเทพฯ สำนักธุรกิจ ประจวบคีรีขันธ์และสำนักธุรกิจสันป่าข่อยจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 ลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 และลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับทั้งสองธนาคารจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ได้เสนอเป็น 3 ส่วน ในรูปของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของนิติบุคคล ประเภทของสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการกู้ หลักประกัน และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลต่อการเลือกใช้และไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ วัตถุประสงค์การกู้ยืม การให้บริการของพนักงานสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ หลักประกัน ระยะเวลาชำระคืน ค่าธรรมเนียม ขั้นตอนการอนุมัติ และสถานที่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเล็ก จากธนาคารกรุงเทพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในด้านการติดต่อขอคำปรึกษา ด้านเอกสาร ด้านพนักงาน ด้านการสำรวจกิจการ ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ ด้านวงเงิน ด้านการชำระหนี้คืน และด้านสถานที่

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของลูกค้าสินเชื่อขนาดเล็กที่ใช้บริการกับธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแสดงดังตาราง 4.1.

4.1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย เป็นเพศชาย จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.50 เป็นเพศหญิง 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.0 และลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.2

4.1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.0 และช่วงที่มีอายุน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ลูกค้ากลุ่มที่มีอายุมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 และช่วงที่มีอายุน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ลูกค้ากลุ่มที่มีอายุมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือช่วงคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 และช่วงที่มีอายุน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9 จะสังเกตเห็นว่าลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ ส่วนใหญ่จะมีอายุน้อย คือในช่วงอายุ 20-40 ปี และลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า คือในช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป

4.1.3 สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย สถานะสมรสมากที่สุด จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาสถานะโสด จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.0 และสถานะหย่าหม้ายน้อยที่สุด จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย สถานะสมรสมากที่สุด จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 และสถานะหย่าหม้ายน้อยที่สุด จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย สถานะสมรสมากที่สุด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.2 และสถานะหย่าหม้ายน้อยที่สุด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2

4.1.4 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 รายได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาน้อยที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาน้อยที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.6 จะสังเกตเห็นว่าลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับน้อยกว่าปวช.ขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมากกว่าเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ

4.1.5 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อาชีพ (หลัก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นนักธุรกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 อาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และกลุ่มที่มีใบประกอบวิชาชีพมีน้อยที่สุด จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นนักธุรกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีใบประกอบวิชาชีพ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0 และอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีน้อยที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีน้อยที่สุด จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

2. อาชีพ(รอง)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพรองเป็นนักธุรกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ รับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และกลุ่มที่มีใบประกอบวิชาชีพมีน้อยที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพรองเป็นนักธุรกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.0 และอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนมีน้อยที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่มีอาชีพนักธุรกิจและประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอาชีพรับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชนมีน้อยที่สุดคือจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.1.6 รายได้

1. รายได้จากอาชีพหลัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้หลักในช่วง 20,001- 50,000บาทมากที่สุด จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือรายได้ในช่วง 50,001 ขึ้นไป จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 รายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท

จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 รายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 และรายได้ในช่วง ต่ำกว่า 10,000 บาทมีน้อยที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้หลักในช่วง 20,001- 50,000บาทมากที่สุด จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือรายได้ในช่วง50,001 ขึ้นไป จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 รายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 และรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท มีน้อยที่สุด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ12.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย มีรายได้ในช่วง 20,001- 50,000บาทมากที่สุด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือรายได้ในช่วง50,001 ขึ้นไป จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.9 รายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 รายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ5.50 และรายได้ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาทมีน้อยที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ3.9

2.รายได้จากอาชีพรอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้รองในช่วง 20,001- 50,000บาทมากที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 รองลงมาคือรายได้ในช่วง 50,001 บาทขึ้นไปและรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รวมกันจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 และมีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาทน้อยที่สุด จำนวน4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้รองในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด จำนวน6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 รองลงมาคือรายได้ในช่วง 20,001- 50,000บาท จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0 รายได้ในช่วง 50,001 ขึ้นไป จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาทมีน้อยที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ2.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย มีรายได้รองในช่วง 20,001-50,000บาทและรายได้ในช่วง 50,001 ขึ้นไปมากที่สุด รวมกันจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีรายได้ในช่วง15,001-20,000 น้อยที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.1.7 กรณีนิติบุคคลเป็นผู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ลักษณะธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมากที่สุด จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาจดทะเบียนประเภทบริษัทจำกัด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และจดทะเบียนประเภทสมาคมน้อยที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ลักษณะธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมากที่สุด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.0 และจดทะเบียนประเภทสมาคมน้อยที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ลักษณะธุรกิจที่เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมากที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 และจดทะเบียนประเภทสมาคมน้อยที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.3

4.1.8 ประเภทสินเชื่อที่ใช้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาว M/L มากที่สุด จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาใช้สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี O/D จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 ใช้สินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล S/L จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 ใช้สินเชื่อหนังสือค้ำประกัน L/G จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 และใช้สินเชื่อขายลคเช็ค P/N น้อยที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาว M/L มากที่สุด จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาใช้สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี O/D จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ใช้สินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล S/L จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ใช้สินเชื่อหนังสือค้ำประกัน L/G จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และใช้สินเชื่อขายลคเช็ค P/N น้อยที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ระยะยาว M/L มากที่สุด จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาใช้สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี O/D จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.8 ใช้สินเชื่อเงินกู้ส่วนบุคคล S/L จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 และใช้สินเชื่อหนังสือค้ำประกัน L/G น้อยที่สุด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2

4.1.9 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1- 500,000 บาท มากที่สุด จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาได้รับวงเงินตั้งแต่ 500,001- 1,000,000 บาท จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ได้รับวงเงินตั้งแต่ 1,000,001- 5,000,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.0 และได้รับวงเงินตั้งแต่ 5,000,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1- 500,000 บาท มากที่สุด จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาได้รับวงเงินตั้งแต่ 500,001- 1,000,000บาทและตั้งแต่ 1,000,001- 5,000,000บาท รวมกันจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 และได้รับวงเงินตั้งแต่ 5,000,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 1- 500,000 บาท มากที่สุด จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาได้รับวงเงินตั้งแต่ 500,001- 1,000,000บาท จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.50 ได้รับวงเงินตั้งแต่ 1,000,001- 5,000,000บาท จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.20 และได้รับวงเงินตั้งแต่ 5,000,001 บาทขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.5

4.1.10 ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 1-10 ปีมากที่สุด จำนวน 180 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.0 และระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 11-20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 1-10 ปีมากที่สุด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.0 และระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 11-20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 1-10 ปีมากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.6 และระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติตั้งแต่ 11-20 ปี น้อยที่สุด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4

4.1.11 หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.0 ใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.0 และใช้เงินฝากค้ำประกันวงเงินสินค้าน้อยที่สุด จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5

โดยแบ่งเป็นลูกค้ำของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.0 ใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.0 และใช้เงินฝากค้ำประกันวงเงินสินค้าน้อยที่สุด จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ส่วนลูกค้ำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากที่สุด จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 ใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.7 และใช้เงินฝากค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ น้อยที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.10

4.1.12 ภูมิสำเนาของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.0

โดยแบ่งเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงเทพจำนวน 100 ราย ส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.0 ส่วนลูกค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 77 ราย ส่วนใหญ่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.4

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	ถูกค้ำธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งคิดเป็นร้อยละ	ถูกค้ำธนาคารกรุงเทพคิดเป็นร้อยละ
1.เพศ			
1.ชาย	52.5	53.2	48
2. หญิง	47.5	46.8	52
2.อายุ			
1.20-30	21.0	18.1	23.0
2. 31-40	41.0	36.4	42.0
3. 41-50	26.0	28.6	24.0
4. 51 ปีขึ้นไป	12.0	16.9	11.0
3.สถานภาพ			
1. โสด	30.0	28.6	33.0
2. สมรส	60.0	66.2	53.0
3. หย่า	10.0	5.2	14.0
4.ระดับการศึกษา			
1.ประถมศึกษา	1.5	2.6	1.0
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	6.5	11.7	4.0
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17.5	24.7	15.0
4. อนุปริญญา หรือปวส.	8.5	5.2	11.0
5. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	66.0	55.8	69.0
5.อาชีพ			
5.1 อาชีพ (หลัก)			
1. รับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	8.0	6.5	7.0
2. รับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน	12.0	13.0	9.0
3. นักธุรกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว	73.0	68.8	73.0
4. ประกอบวิชาชีพ	7.0	11.7	11.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด	ถูกค้าธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ	ถูกค้าธนาคาร กรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ
5.2 อาชีพ (รอง)			
1. รับราชการและพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	0	0	0
2. รับจ้างและพนักงานบริษัทเอกชน	1.5	1.3	3.0
3. นักธุรกิจ และประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	11.5	6.5	16.0
4. ประกอบวิชาชีพ	1.0	0	0
5. ไม่มีอาชีพรอง	86.0	92.2	81.0
6. รายได้			
6.1 จากอาชีพหลัก			
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.50	3.90	6.0
2. 10,001-15,000 บาท	8.0	5.50	6.0
3. 15,001-20,000 บาท	9.50	10.40	9.0
4. 20,001- 50,000บาท	40.50	41.30	41.0
5. 50,001 ขึ้นไป	37.50	38.90	38.0
6.2 จากอาชีพรอง			
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.50	0	6.0
2. 10,001-15,000 บาท	0	0	0.0
3. 15,001-20,000 บาท	2.0	1.3	2.0
4. 20,001- 50,000บาท	4.0	3.90	5.0
5. 50,001 ขึ้นไป	3.5	3.90	4.0

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด	ลูกค้าธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ	ลูกค้าธนาคาร กรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ
7.กรณีในฐานะที่เป็นนิติบุคคล โดยแบ่งเป็นประเภท			
1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	14.0	11.7	18.0
2. บริษัทจำกัด	6.0	2.6	7.0
3. สมาคม	1.5	1.3	2.0
4. ไม่อยู่ในฐานะนิติบุคคล	78.5	84.4	73.0
8. ประเภทสินเชื่อที่ใช้			
1. ใช้เงินกู้ระยะยาว M/L	56.5	61.0	55.0
2. ใช้สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี O/D	42.0	46.8	38.0
3. ใช้เงินกู้ส่วนบุคคล S/L	16.5	14.3	14.0
4. ใช้ขยาลดเช็ค P/N	0.5	0.0	1.0
5. ใช้หนังสือค้ำประกัน L/G	4.0	5.2	3.0
9. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ			
1. 1- 500,000 บาท	50.50	46.80	57.0
2. 500,001- 1,000,000บาท	25.00	28.50	17.0
3. 1,000,001- 5,000,000บาท	17.00	18.20	17.0
4. 5,000,001 ขึ้นไป	7.50	6.50	9.0
10. ระยะเวลาในการกู้ที่ได้รับอนุมัติ			
1. 1-10 ปี	90.0	89.6	92.0
2. 11-20 ปี	10.0	10.4	8.0
11. หลักประกันที่ใช้ในการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ			
1. ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	69.0	74.0	65.0
2. ใช้เงินฝากค้ำประกัน	19.5	9.10	25.0
3. ใช้บุคคลค้ำประกัน	28.0	24.7	31.0

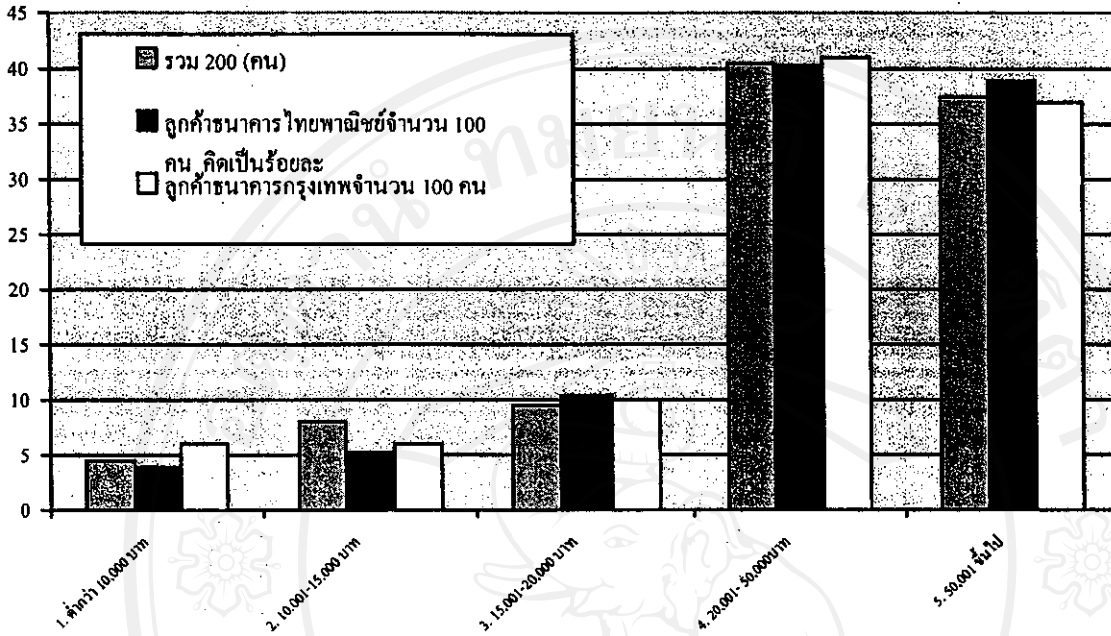
ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด	ลูกค้าธนาคาร พาณิชย์แห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ	ลูกค้าธนาคาร กรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ
12. ภูมิฐานะของลูกค้า			
1. ในเขตจังหวัดเชียงใหม่	88.0	97.4	82.0
2. นอกเขตจังหวัดเชียงใหม่ (ต่างจังหวัด)	12.0	2.6	18.0

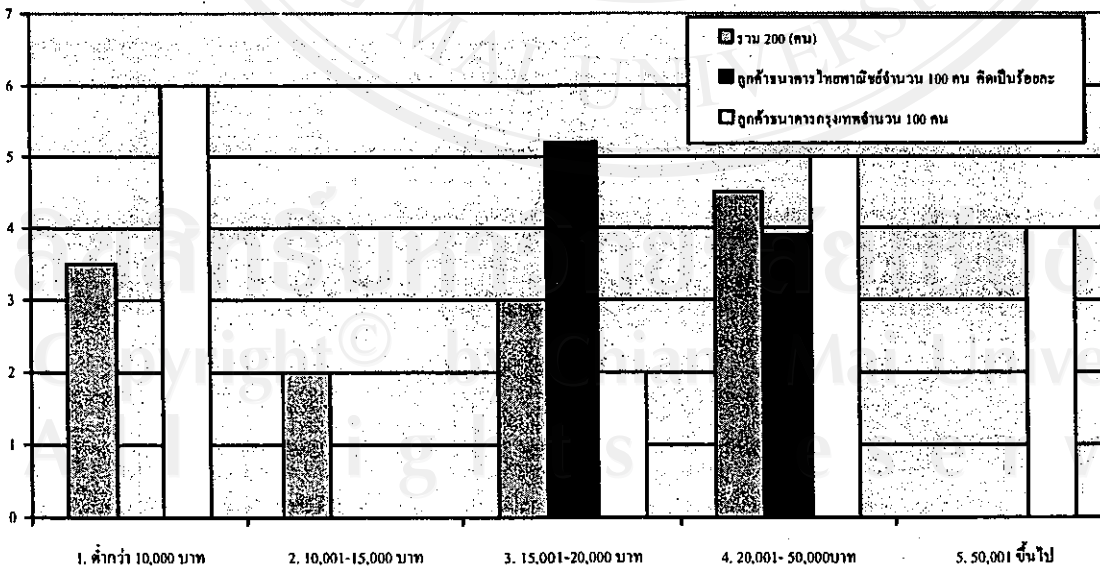
ที่มา:จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รูปที่ 4.1 แผนภูมิแสดงรายได้จากการประกอบอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม



รูปที่ 4.2 แผนภูมิแสดงรายได้จากการประกอบอาชีพรองของผู้ตอบแบบสอบถาม



**4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของ
ธนาคารกรุงเทพฯ หรือของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ตารางที่ 4.3 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์**

ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.3.1 ต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่าย	4.365
4.3.2 ต้องการนำสินเชื่อไปลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และ อุปกรณ์การผลิต	4.020
4.2.3 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าใน กิจการ	3.545
4.3.4 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อทรัพย์สินอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับ กิจการ	2.955
4.3.5 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อที่ดินเปล่าเพื่อลงทุนใน อนาคตได้	4.147

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านวัตถุประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าวัตถุประสงค์ของการใช้เงินสินเชื่อ โดยต้องการนำสินเชื่อไปใช้หมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุประสงค์ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือความต้องการนำสินเชื่อไปซื้อที่ดินเปล่าเพื่อลงทุนในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนต้องการนำสินเชื่อไปซื้อทรัพย์สินอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เนื่องจากส่วนใหญ่ลูกค้าของทั้งสองธนาคารฯมีวัตถุประสงค์นำสินเชื่อไปใช้ในกิจการเท่านั้น ไม่นิยมนำมาลงทุนอย่างอื่นซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกิจการ เพราะถือว่าเป็นการผิดวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงทำให้ค่าเฉลี่ยมีค่าออกมาในระดับที่ต่ำ

ตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้

ปัจจัยด้านเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้กู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.4.1 การกำหนดอายุผู้กู้ไม่สูงเกินไป โดยกำหนดให้ต้อง มีอายุ 20 ปีขึ้นไป	4.045
4.4.2 ผู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ สามารถกู้เงินมาลงทุนในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้	3.915
4.4.3 ผู้กู้สามารถนำรายได้จากอาชีพหลักมาใช้ค้ำประกันอาชีพเสริมได้	4.105
4.4.4 ผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์	4.397

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านเงื่อนไขคุณสมบัติของผู้กู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเงื่อนไขในการขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (4.397) และเงื่อนไขที่กำหนดอายุผู้กู้ไม่สูงเกินไปโดยกำหนดให้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป ผู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินการสามารถกู้เงินมาลงทุนในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้ และผู้กู้สามารถนำรายได้จากอาชีพหลักมาใช้ค้ำประกันอาชีพเสริมได้ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.5 ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม

ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.5.1 ธนาคารอนุมัติวงเงินกู้เพียงพอต่อการนำไปประกอบธุรกิจ	4.366
4.5.2 วงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น	4.286

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านวงเงินกู้ยืมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารอนุมัติวงเงินกู้เพียงพอต่อการนำไปประกอบธุรกิจและวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อใกล้เคียงกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านการชำระคืนเงินกู้

ปัจจัยด้านการชำระคืนเงินกู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.6.1 การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลาานทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด	4.450
4.6.2 ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนด โดยไม่มีเบี้ยปรับ	4.245
4.6.3 ผู้กู้สามารถขอยกเว้นการผ่อนเงินต้นโดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรกได้	4.185
4.6.4 สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ	4.160

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลาานทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด และการชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนด โดยไม่มีเบี้ยปรับ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และการขอยกเว้นการผ่อนเงินต้น โดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรกได้และสามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

All rights reserved

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้

ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.7.1 การกำหนดให้ใช้เงินฝากค้ำประกันสินเชื่อได้	4.095
4.7.2 การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นของผู้อื่นค้ำประกันได้	4.300
4.7.3 การกำหนดให้ใช้ที่ดินเปล่าค้ำประกันสินเชื่อได้	4.150
4.7.4 การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้าง	4.020

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านหลักประกันเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นของผู้อื่นค้ำประกันได้ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนการกำหนดให้ใช้เงินฝากค้ำประกันสินเชื่อได้ การกำหนดให้ใช้ที่ดินเปล่าค้ำประกันสินเชื่อได้และการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและกำหนดให้ทำประกันอัคคีภัยสิ่งปลูกสร้าง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.8.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	4.459
4.8.1.1 มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก	4.310
4.8.1.2 สามารถต่อรองอัตราดอกเบี้ยได้	4.361
4.8.1.3 อัตราดอกเบี้ยลยควตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR)	4.315
4.8.2 มีทางเลือกอัตราดอกเบี้ยหลายประเภท	4.288

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านอัตราดอกเบี้ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม โดยมีประเด็นในการแสดงความคิดเห็นคืออัตราดอกเบี้ยมีให้เลือก อัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก อัตราดอกเบี้ยสามารถต่อรองได้ อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) และมีทางเลือกอัตราดอกเบี้ยหลายประเภท มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้

ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.9.1 ใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก	4.281
4.9.2 พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว	4.321
4.9.3 ได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน	4.371
4.9.4 ทราบระยะเวลาที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแน่นอน	4.296

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าขั้นตอนการยื่นเอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก การพิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว การได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน และการทราบระยะเวลาที่จะได้รับการอนุมัติสินเชื่อแน่นอน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.10.1 การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน	4.340
4.10.2 สามารถขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50%	4.255
4.10.3 ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ	4.270

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านค่าธรรมเนียมบริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้แจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน สามารถขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50% และไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.11.1 มีที่จอดรถสะดวก ติดต่อง่าย	4.355
4.11.2 สามารถชำระเงินคืนได้ง่าย เนื่องจากมีหลายสาขา	4.340
4.11.3 สะดวกต่อการชำระหนี้ เนื่องจากมีสาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ ตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ	4.400
4.11.4 อยู่ในแหล่งชุมชน และปลอดภัย	4.336

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก ในด้านปัจจัยด้านสถานที่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีที่จอดรถสะดวกติดต่อย่าย สามารถชำระเงินคืนได้ง่ายเนื่องจากมีหลายสาขา มีความสะดวกต่อการชำระหนี้เนื่องจากมีสาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ ตามห้างสรรพสินค้าต่างๆ และอยู่ในแหล่งชุมชนและปลอดภัย มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธุรกิจขนาดเด็ก ของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.12 ด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อธุรกิจ

ด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อธุรกิจ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.12.1 พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอน และการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน	4.316
4.12.2 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.231
4.12.3 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน	4.315
4.12.4 การมีมนุษย์สัมพันธ์และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า	4.340

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อธุรกิจ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พอใจที่พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น และพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.13 ด้านเอกสารในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านเอกสารในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.13.1 เอกสารรายละเอียดการขอกู้	4.241
4.13.2 การตรวจสอบเอกสารการขอกู้	4.125
4.13.3 เงื่อนไขของหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร	4.262

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านเอกสารในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจรายละเอียดของเอกสารในการขอกู้และเงื่อนไขของหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนการตรวจสอบเอกสารการขอกู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.14 ด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้อง และอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.14.1 การต้อนรับของพนักงานสินเชื่อดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.345
4.14.2 พนักงานสนใจให้บริการลูกค้า	4.255
4.14.3 พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง	4.260
4.14.4 จำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ	4.150

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการต้อนรับของพนักงานสินเชื่อดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานสนใจให้บริการลูกค้าและพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมาก

All rights reserved

ตารางที่ 4.15 ด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

ด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.15.1 พนักงานสำรวจและซักถามข้อมูลกิจการอย่างละเอียด	4.215
4.15.2 พนักงานออกสำรวจกิจการ โดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ	4.175
4.15.3 พนักงานมีอาชีพที่ดี และให้คำแนะนำแก่ผู้กู้ยืมอย่างชัดเจน	4.235

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่พนักงานสำรวจและซักถามข้อมูลกิจการอย่างละเอียด และพนักงานมีอาชีพที่ดี และให้คำแนะนำแก่ผู้กู้ยืมอย่างชัดเจน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนการที่พนักงานออกสำรวจกิจการ โดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.16 ด้านการระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.16.1 ระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อ รวดเร็ว	3.875
4.16.2 ระยะเวลาอนุมัติ ใช้ระยะเวลาสั้น	3.785
4.16.3 ระยะเวลาในการจัดทำสัญญา ใช้ระยะเวลาสั้น	3.723
4.16.4 ระยะเวลาในการจดจำนองหลักประกันสั้น	3.738

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อรวดเร็ว ระยะเวลาอนุมัติใช้

ระยะเวลาสั้น ระยะเวลาในการจัดทำสัญญาใช้ระยะเวลาสั้น และระยะเวลาในการจดจำนองหลักประกันสั้น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.17 ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติค่าขอสินเชื่อ

ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติค่าขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.17.1 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้	4.125
4.17.2 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ	4.140

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติค่าขอสินเชื่อ เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ และได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.18 ด้านการชำระหนี้คืน

ด้านการชำระหนี้คืน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.18.1 ระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควร	4.120
4.18.2 จำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ	4.070

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในด้านการชำระหนี้คืน เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควร และจำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ด้านสถานที่ของธนาคาร

ด้านสถานที่ของธนาคาร	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
4.19.1 อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย	4.245
4.19.2 มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.060
4.19.3 มีการตกแต่งอาคารสำนักงานที่ทันสมัย เป็นการชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการธนาคารฯ	4.205

ที่มา :จากการคำนวณ

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ในด้านสถานที่ของธนาคาร เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสถานที่อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมากที่สุด และมีความพึงพอใจในสถานที่จอดรถสะดวกสบายและมีการตกแต่งอาคารสำนักงานที่ทันสมัย เป็นการชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการธนาคารฯรองลงมา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเห็นด้วยมาก

จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และส่วนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิเคราะห์สามารถแยกค่าเฉลี่ยของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ กับลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งได้ และหาค่า Chi-Square กับ ค่า Sig (ระดับนัยสำคัญ) ได้ผลในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

4.4 ส่วนที่ 2 เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.20.1 ต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อสินค้า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่าย	4.311	4.570	32.634	0.000***
4.20.2 ต้องการนำสินเชื่อไปลงทุนในอาคารเครื่องจักร และอุปกรณ์การผลิต	4.168	4.050	17.965	0.021**
4.20.3 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ	3.766	3.530	36.964	0.000***
4.20.4 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อทรัพย์สินอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการ	2.974	2.930	9.456	0.305
4.20.5 ต้องการนำสินเชื่อไปซื้อที่ดินเปล่าเพื่อลงทุนในอนาคต	4.208	4.113	15.513	0.050**

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.20 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายมีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านวัตถุประสงค์โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

และจากสมมติฐาน (HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านวัตถุประสงค์ในการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการมีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1) ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 36.964 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านวัตถุประสงค์ในการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ โดยต้องการนำสินเชื่อไปหมุนเวียน ซื้อมินค้า วัตถุประสงค์ ในกิจการเพื่อนำมาจำหน่ายมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาต้องการนำสินเชื่อไปซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าในกิจการ มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้

ปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.21.1 การกำหนดอายุผู้กู้ไม่สูงเกินไป โดยกำหนดให้ต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป	4.142	4.121	13.184	0.106
4.21.2 ผู้ที่ยังไม่ได้ดำเนินการ สามารถกู้เงินมาลงทุนในการเริ่มต้นประกอบธุรกิจได้	4.026	3.880	9.302	0.317
4.21.3 ผู้กู้สามารถนำรายได้จากอาชีพหลักมาใช้ค้ำประกันอาชีพเสริมได้	4.143	4.110	13.061	0.110
4.21.4 ผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์	4.233	4.585	19.673	0.012**

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.21 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(H₀) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ได้ มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H₁)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 19.673 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านเงื่อนไขของคุณสมบัติของผู้กู้ โดยผู้กู้สามารถขอสินเชื่อวงเงินสูงสุด 80% ของราคาประเมินหลักทรัพย์มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.22 ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม

ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.22.1 ธนาคารอนุมัติวงเงินกู้เพียงพอต่อการนำไปประกอบธุรกิจ	4.299	4.485	14.758	0.064
4.22.2 วงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารฯอื่น	4.468	4.172	26.726	0.001***

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.22 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินที่ธนาคารฯให้กู้สูงกว่าธนาคารฯอื่นมีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 26.726 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินที่ธนาคารฯให้กู้สูงกว่าธนาคารฯอื่นของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่นมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม โดยวงเงินให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่นมีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านการชำระคืนเงินกู้

ปัจจัยด้านการชำระคืนเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์แห่ง หนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.23.1 การชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลาานทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด	4.429	4.520	11.705	0.069
4.23.2 ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนดโดยไม่มีเบี้ยปรับ	4.273	4.220	4.567	0.803
4.23.3 ผู้กู้สามารถขอยกเว้นการผ่อนเงินต้นโดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรกได้	4.208	4.210	4.923	0.766
4.23.4 สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ	4.052	4.210	6.725	0.567

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.23 จากการทดสอบสมมุติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ได้แก่ การ

ชำระคืนเงินกู้มีระยะเวลาสั้นทำให้สามารถชำระคืนได้ครบตามเงื่อนไขที่กำหนด ผู้กู้สามารถชำระคืนเงินกู้ก่อนกำหนด โดยไม่มีเบี้ยปรับ ผู้กู้สามารถขอยกเว้นการผ่อนเงินต้นโดยขอผ่อนเฉพาะดอกเบี้ยใหม่ภายใน 3-6 เดือนแรก และผู้กู้สามารถชำระคืนได้มากกว่าเงินงวดที่กำหนดไว้ในสัญญาโดยไม่มีเบี้ยปรับ มีการแจกแจงที่ไม่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้

ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.24.1 การกำหนดให้ใช้เงินฝากค่าประกัน สินเชื่อได้	4.221	4.080	8.058	0.428
4.24.2 การกำหนดให้ใช้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูก สร้างซึ่งเป็นของผู้อื่นค่าประกันได้	4.389	4.240	10.608	0.225
4.24.3 การกำหนดให้ใช้ที่ดินเปล่าค่าประกัน สินเชื่อได้	4.156	4.120	4.820	0.777
4.24.4 การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครอง สินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ ปลูกสร้าง	4.117	4.090	19.999	0.010**

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.24 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(H₀) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านหลักประกันเงินกู้ โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ปลูก

สร้าง มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 19.999 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านหลักประกันเงินกู้ โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์ของ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคาร กรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ โดยการกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันชีวิตคุ้มครองสินเชื่อและการกำหนดให้ทำประกันอสังหาริมทรัพย์มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.25 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร พาณิชย์แห่ง หนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.25.1 อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	4.455	4.575	28.550	0.000***
1. มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ ในช่วง 1-3 ปีแรก	4.481	4.270	28.672	0.000***
2. สามารถต่อรองอัตราดอกเบี้ยได้	4.455	4.330	12.584	0.127
3. อัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศ ของธนาคาร(อิงตาม MLR)	4.428	4.390	24.433	0.002***
4.25.2 มีทางเลือกอัตราดอกเบี้ยหลาย ประเภท	4.289	4.322	13.958	0.083

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.25 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กลงของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 28.550 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

จากสมมติฐาน(HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยมีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 28.672 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยมีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรกของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

และจากสมมติฐาน(HO) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 24.433 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กลงของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้านักวิชาการพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้านักวิชาการกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย โดยอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม มีให้เลือกอัตราดอกเบี้ยอัตราคงที่ในช่วง 1-3 ปีแรก และอัตราดอกเบี้ยลอยตัวตามประกาศของธนาคาร(อิงตาม MLR) มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้

ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.26.1 ใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่ มาก	4.289	4.340	17.959	0.022**
4.26.2 พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว	4.395	4.290	15.725	0.046**
4.26.3 ได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการ อนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน	4.447	4.410	18.931	0.015**
4.26.4 ทราบระยะเวลาที่จะได้รับการอนุมัติ สินเชื่อแน่นอน	4.368	4.320	14.288	0.075

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.26 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่าจากสมมติฐาน(H₀) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H₁)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 17.959 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มากของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

จากสมมติฐาน(H₀) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สินเชื่อด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการที่ธนาคารพิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H₁)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 15.725

ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการที่ธนาคารพิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็วของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

จากสมมติฐาน(H_0) ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน มีการแจกแจงที่เหมือนกันระหว่างสองธนาคาร ส่วนสมมติฐาน(H_1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 18.931 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ เห็นว่าการได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบการกระจาย พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ โดยใช้เอกสารประกอบการยื่นกู้จำนวนไม่มาก พิจารณาวงเงินสินเชื่ออย่างรวดเร็ว และได้รับการแจ้งให้ทราบถึงกระบวนการอนุมัติสินเชื่อจากพนักงานสินเชื่ออย่างชัดเจน มีอิทธิพลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ	ค่าเฉลี่ยลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ยลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ	ค่า Chi-Square	ค่า Sig (ระดับนัยสำคัญ)
4.27.1 การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน	4.325	4.380	8.880	0.353
4.27.2 สามารถขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50%	4.350	4.190	5.919	0.656

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ	ค่าเฉลี่ยถูกค้า ธนาคาร พาณิชย์แห่ง หนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.27.3 ไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจาก ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ	4.403	4.190	15.261	0.054

หมายเหตุ *** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.27 จากการทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ ได้แก่ การแจ้งค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้แก่ผู้กู้ในเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน การขอลดหย่อนค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อได้สูงสุด 50% และการไม่มีค่าธรรมเนียมพิเศษนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อ มีการแจกแจงที่ไม่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย ถูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.28.1 มีที่จอดรถสะดวก ติดต่อง่าย	4.389	4.280	14.135	0.078
4.28.2 สามารถชำระเงินคืนได้ง่าย	4.442	4.220	7.287	0.506
4.28.3 สะดวกต่อการชำระหนี้ เนื่องจากมี สาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ	4.442	4.330	10.087	0.259
4.28.4 อยู่ในแหล่งชุมชน และปลอดภัย	4.312	4.333	8.167	0.417

หมายเหตุ *** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.28 จากการทดสอบสมมุติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่ในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กรของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ เห็นว่าการมีที่จอดรถ สะดวก ติดต่อง่าย สามารถชำระเงินคืนได้ง่าย เนื่องจาก หลายสาขา การที่ธนาคารฯสะดวกต่อการชำระหนี้ เนื่องจากมีสาขาซึ่งเปิดนอกเวลาทำการ ตามห้างสรรพสินค้าต่างๆและอยู่ในแหล่งชุมชน และปลอดภัย มีการแจกแจงที่ไม่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ส่วนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กของธนาคารกรุงเทพฯ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.29 ด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อบุคคล

ด้านการติดต่อขอคำปรึกษาข้อมูลสินเชื่อบุคคล	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค่า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.29.1 พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอน และการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจน	4.328	4.380	18.249	0.019**
4.29.2 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.263	4.230	9.609	0.294
4.29.3 การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน	4.455	4.260	14.385	0.072
4.29.4 การมีมนุษย์สัมพันธ์และต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า	4.493	4.230	10.770	0.096

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.29 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H0) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านการติดต่อขอคำปรึกษา โดยพนักงานสามารถอธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 18.249 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านการติดต่อขอคำปรึกษา โดยพนักงานสามารถ

อธิบายขั้นตอนและการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีระดับความพึงพอใจที่พนักงานสามารถอธิบายขั้นตอน และการเตรียมเอกสารในการยื่นขอกู้ได้อย่างชัดเจนเฉลี่ย 4.328 ซึ่งต่ำกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ที่มีค่าเฉลี่ย 4.380 เมื่อเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกๆด้านของการติดต่อขอคำปรึกษา โดยอยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

ตารางที่ 4.30 ด้านเอกสารในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านเอกสารในขณะขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ยลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้าธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi-Square	ค่า Sig (ระดับนัยสำคัญ)
4.30.1 รายละเอียดในเอกสารการขอกู้	4.259	4.253	14.584	0.024**
4.30.2 การตรวจสอบเอกสารการขอกู้	4.299	4.040	16.229	0.039**
4.30.3 เงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร	4.351	4.245	13.387	0.037**

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.30 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H0) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยมีรายละเอียดในเอกสารการขอกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 14.584 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยมีรายละเอียดในเอกสารการขอกู้ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยการตรวจสอบเอกสารการขอกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 16.229 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยการตรวจสอบเอกสารการขอกู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

และสมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยเงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 13.387 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดเล็กด้านเอกสาร โดยเงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีระดับความพึงพอใจในด้านเอกสารโดยมีรายละเอียดในเอกสารการขอกู้ การตรวจสอบเอกสารการขอกู้ และเงื่อนไขหลักประกันในการกู้ที่ระบุในเอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯ เมื่อเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเอกสารโดยอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพฯมีระดับความพึงพอใจมากในด้านเอกสารเอกสารการขอกู้

ตารางที่ 4.31 ด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้

ด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้อง และอนุมัติเงินกู้	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่ง หนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.31.1 การต้อนรับของพนักงานสินเชื่อดี พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.364	4.330	11.185	0.191
4.31.2 พนักงานสนใจให้บริการลูกค้า	4.442	4.180	19.205	0.014**
4.31.3 พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ ต้องมาติดต่อกหลายครั้ง	4.377	4.260	20.665	0.008***
4.31.4 จำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.325	4.100	30.352	0.000***

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.31 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H₀) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านพนักงาน โดยพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วนไม่ต้องมาติดต่อกหลายครั้งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H₁)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 0.008 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านพนักงาน โดยพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อกหลายครั้ง ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อเรามีสมมติฐาน(H₀) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านพนักงาน โดยจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H₁)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 30.352 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H₀ และยอมรับ H₁ หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจง

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านพนักงาน โดยจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร โดยเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้งและมีจำนวนพนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านพนักงาน ได้แก่ การพนักงานสินเชื่อให้ข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องมาติดต่อหลายครั้ง และมีความพึงพอใจรองลงมาในระดับมาก ในการที่พนักงานสินเชื่อเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 4.32 ด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

ด้านการสำรวจกิจการ ณ สถานประกอบการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ยลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ยลูกค้าธนาคารกรุงเทพ	ค่า Chi-Square	ค่า Sig (ระดับนัยสำคัญ)
4.32.1 พนักงานสำรวจและซักถามข้อมูลกิจการอย่างละเอียด	4.273	4.230	10.569	0.227
4.32.2 พนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพังและได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ	4.364	4.120	25.704	0.001***
4.32.3 พนักงานมีอัตราซัคดี และให้คำแนะนำแก่ผู้กู้อย่างชัดเจน	4.298	4.240	11.109	0.196

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.32 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H₀) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านการสำรวจกิจการ โดยพนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่

เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 25.704 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านการสำรวจกิจการ โดยพนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพัง และได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร พบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีระดับความพึงพอใจที่พนักงานออกสำรวจกิจการโดยลำพังและได้ติดต่อกับลูกค้าก่อนออกสำรวจ เฉลี่ย 4.364 ซึ่งสูงกว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพที่มีค่าเฉลี่ย 4.120 เมื่อเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนลูกค้าธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.33 ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ

ด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.33.1 ระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อ รวดเร็ว	4.168	3.720	27.794	0.001***
4.33.2 ระยะเวลาอนุมัติ ใช้ระยะเวลาสั้น	4.168	3.590	37.256	0.000***
4.33.3 ระยะเวลาในการจัดทำสัญญา ใช้ ระยะเวลาสั้น	4.065	3.515	29.914	0.000***
4.33.4 ระยะเวลาในการจดงานองหลักประกัน สั้น	4.195	3.495	34.640	0.000***

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.33 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อโดยระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อเร็วของกรุปตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 27.794 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อโดยระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อเร็วของกรุปตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาอนุมัติใช้ระยะเวลาสั้นของกรุปตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 37.256 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อโดยระยะเวลาอนุมัติใช้ระยะเวลาสั้นของกรุปตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาในการจัดทำสัญญา ใช้ระยะเวลาสั้นของกรุปตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 29.914 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาในการจัดทำสัญญา ใช้ระยะเวลาสั้นของกรุปตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาในการจดจำนองหลักประกันสั้นของกรุปตัวอย่างทั้งหมด มีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 34.640 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านระยะเวลาในการอนุมัติคำขอสินเชื่อ โดยระยะเวลาในการจดจำนองหลักประกันสั้น ของกรุปตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร โดยเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและลูกค้าธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกันในด้านระยะเวลา

ในการอนุมัติคำขอสินเชื่อได้แก่ระยะเวลาในการจัดทำคำขอสินเชื่อรวดเร็ว ระยะเวลาอนุมัติใช้
 ระยะเวลาสั้น ระยะเวลาในการจัดทำสัญญาใช้ระยะเวลาสั้น ระยะเวลาในการจดจำนอง
 หลักประกันสั้น

ตารางที่ 4.34 ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติคำขอสินเชื่อ

ด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติคำขอสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย ถูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ถูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.34.1 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการ ของผู้กู้	4.220	4.090	21.657	0.006***
4.34.2 ได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ ของกิจการ	4.416	3.959	23.787	0.002***

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 4.34 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็kd้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 21.657 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็kd้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้ ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็kd้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติโดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 23.787 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจง

ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร โดยเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับความต้องการของผู้กู้และได้รับอนุมัติวงเงินตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจการ แต่ตรงกันข้ามกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.35 ด้านการชำระหนี้คืน

ด้านการชำระหนี้คืน	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.35.1 ระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มี ระยะเวลายาวพอสมควร	4.325	4.010	27.668	0.001***
4.35.2 จำนวนเงินผ่อนต่องวดต่ำ	4.368	3.910	26.173	0.001***

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.35 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H0) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านการชำระหนี้คืน โดยระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควรของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 27.668 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านการชำระหนี้คืน โดยระยะเวลาในการชำระหนี้คืน มีระยะเวลายาวพอสมควรของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(HO) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านการชำระหนี้คืน โดยจำนวนเงินผ่อนต่องวดค่า ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 26.173 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ HO และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กด้านการชำระหนี้คืน โดยจำนวนเงินผ่อนต่องวดค่าของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร โดยเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการชำระหนี้คืน โดยระยะเวลาในการชำระหนี้คืนมีระยะเวลายาวพอสมควรและจำนวนเงินผ่อนต่องวดค่า ซึ่งตรงกันข้ามกับลูกค้าธนาคารกรุงเทพซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.36 ด้านสถานที่ของธนาคาร

ด้านสถานที่ของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร พาณิชย์ แห่งหนึ่ง	ค่าเฉลี่ย ลูกค้า ธนาคาร กรุงเทพฯ	ค่า Chi- Square	ค่า Sig (ระดับ นัยสำคัญ)
4.36.1 อยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย	4.312	4.210	16.693	0.033**
4.36.2 มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย	4.377	3.830	15.903	0.044**
4.36.3 มีการตกแต่งอาคารสำนักงานที่ทันสมัย เป็นการชักจูงลูกค้าให้มาใช้บริการธนาคารฯ	4.338	4.100	6.432	0.599

หมายเหตุ ** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

*** ความเชื่อมั่น ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4.36 จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อเรามีสมมติฐาน(H0) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านสถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวกและปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 16.693 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านสถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน(H0) ว่าการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านสถานที่ โดยมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ส่วนสมมติฐาน(H1)ว่ามีการแจกแจงที่แตกต่างกัน ค่า Chi-Square เท่ากับ 15.903 ดังนั้นเราจึงปฏิเสธ H0 และยอมรับ H1 หมายความว่า ในทางสถิติการแจกแจงความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กด้านสถานที่ โดยมีสถานที่จอดรถสะดวกสบายของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดเล็กของธนาคารทั้งสองธนาคาร โดยเปรียบเทียบการกระจายของระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้าน สถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก ปลอดภัย และมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย แต่ลูกค้าธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านสถานที่ โดยอยู่ในแหล่งชุมชน การเดินทางสะดวก และปลอดภัย รองลงมามีความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยมีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย