

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตรต่อการใช้สินเชื่อจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการใช้สินเชื่อของผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 55 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะธุรกิจ ตำแหน่งทางธุรกิจ ประเภทธุรกิจ (แสดงดังตารางที่ 4.1 – 4.7)

4.2 ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป เช่น ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมด รายได้เฉลี่ยโดยรวม ประเภทสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้ (แสดงดังตารางที่ 4.8 – 4.13)

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วยปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม, ขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ, คุณภาพของพนักงาน, สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้เงินกู้อินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี, ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน, เงินกู้ประจำ, และหนังสือรับรองเครดิต (แสดงดังตารางที่ 4.14)

4.4 รายละเอียดเงินกู้อินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วยประเภทของสินเชื่อ, การขอกู้ครั้งแรก, วงเงินที่ได้รับการอนุมัติ, อัตราดอกเบี้ย, หลักทรัพย์ค้ำประกัน, และวัตถุประสงค์ในการขอกู้ (แสดงดังตารางที่ 4.15)

4.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งประกอบด้วย เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี, เงินกู้ประจำ, ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน และหนังสือรับรองเครดิตกับประเภทธุรกิจ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (แสดงดังตารางที่ 4.16 – 4.18)

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร (แสดงดังตารางที่ 4.19)

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.18 เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นหัวหน้าครอบครัว (แสดงดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	61.82
หญิง	21	38.18
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 35-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.73 ระหว่าง 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 (แสดงดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
35-45 ปี	18	32.73
46-50 ปี	15	27.27
มากกว่า 50 ปี	22	40.00
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 83.64 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.36 (แสดงดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	9	16.36
สมรส	46	83.64
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.36 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.27 (แสดงดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	36.36
ปริญญาตรี	31	56.36
สูงกว่าปริญญาตรี	4	7.27
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 18.18 ลักษณะของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 12.73 ลักษณะของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 9.09 (แสดงดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ลักษณะธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	10	18.18
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	7	12.73
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	5	9.09
บริษัทจำกัด	33	60.00
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางธุรกิจเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาคือตำแหน่งทางธุรกิจเป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 20 ตำแหน่งทางธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 18.18 (แสดงดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งทางธุรกิจ

ตำแหน่งทางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	11	20.00
หุ้นส่วนผู้จัดการ	34	61.82
เจ้าของกิจการ	10	18.18
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจการค้าปลีก -ค้าส่ง (พืชผลทางการเกษตรหรือพืชผลตามฤดูกาล) และการให้บริการในระบบโลจิสติกส์ (การขนส่งสินค้าทางรถยนต์) คิดเป็นร้อยละ 30.91 รองลงมาคือ ด้านอุตสาหกรรม (ข้าวโพดหวานบรรจุกระป๋อง ผลไม้กระป๋อง) คิดเป็นร้อยละ 29.09 และทางด้านเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.09 (แสดงดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภททางธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	5	9.09
อุตสาหกรรม	16	29.09
การค้าปลีก - ค้าส่ง	17	30.91
การให้บริการในระบบโลจิสติกส์และอื่นๆ	17	30.91
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2 ข้อมูลสินเชื่อทั่วไป

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.82 และระยะเวลาในการใช้สินเชื้อมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.18 (แสดงดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ

ระยะเวลาในการใช้สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	12	21.82
6–10 ปี	33	60.00
มากกว่า 10 ปี	10	18.18
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.64 มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.73 และระยะเวลา น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.27 (แสดงดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	4	7.27
6–10 ปี	31	56.36
11–15 ปี	13	23.64
มากกว่า 15 ปี	7	12.73
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดที่ใช้ในการประกอบกิจการ 11 – 20 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือน้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และมากกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.82 (แสดงดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมด

จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	20	36.36
11 – 20 คน	23	41.82
มากกว่า 20 คน	12	21.82
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยโดยรวม (รายรับของลูกค้าจากการดำเนินธุรกิจทั้งหมดเฉลี่ยต่อปี) น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ 11–20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 23.64 และมากกว่า 40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.36 และรายได้เฉลี่ยโดยรวม 31–40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.64 และรายได้เฉลี่ยโดยรวม 21–30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.82 (แสดงดังตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยโดยรวม

รายได้เฉลี่ยโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	30	54.55
11 – 20 ล้านบาท	13	23.64
21 – 30 ล้านบาท	1	1.82
31 – 40 ล้านบาท	2	3.64
มากกว่า 40 ล้านบาท	9	16.36
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสินเชื่อกู้เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.04 รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.43 จำนวนและร้อยละของประเภทสินเชื่อกู้ทั้งสองประเภท มีสัดส่วนสูงกว่าประเภทสินเชื่อกู้อื่นๆเนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการประเภทตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกันจะต้องมีวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีควบคู่กัน สำหรับลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกู้ประจำ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.71 และหนังสือรับรองเครดิต จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.82 (แสดงดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	49	59.04
ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน	23	8.43
เงินกู้ประจำ	7	27.71
หนังสือรับรองเครดิต	4	4.82
รวม	83	100

หมายเหตุ: ลูกค้า 1 ราย สามารถใช้บริการสินเชื่อกู้ได้มากกว่า 1 ประเภท

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพื่อขยายธุรกิจ (เดิม) คิดเป็นร้อยละ 25.45 และเพื่อลงทุนในธุรกิจใหม่ คิดเป็นร้อยละ 14.55 แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ

วัตถุประสงค์ในการใช้เงินกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพื่อลงทุนในธุรกิจใหม่	8	14.55
เพื่อขยายธุรกิจ (เดิม)	14	25.45
เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน	33	60.00
รวม	55	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 55 ราย มีเพียง 2 รายที่ใช้สินเชื่อกับธนาคารอื่น ร่วมกับธนาคารกรุงไทย โดยให้เหตุผลว่า เพื่อความสะดวกในการโอนเงินของลูกค้าที่ดำเนินธุรกิจร่วมกัน และลูกค้าส่วนใหญ่มีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมาจากการได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.85

ปัจจัยในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือรับรองเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.84

ปัจจัยในเรื่องคุณภาพของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12

ปัจจัยในเรื่องสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินกู้ประจำ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ปัจจัยในเรื่องการใช้จ่ายเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.40 (แสดงดังตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีต่อการใช้บริการประเภทสินเชื่อ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประเภทสินเชื่อ			
	เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน	เงินกู้ประจำ	หนังสือรับรองเครดิต
1. ปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม				
-อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติ	3.18 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	-
-ค่าธรรมเนียมประเมินราคา	3.18 (น้อย)	-	3.00 (น้อย)	-
-ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้	3.18 (น้อย)	-	3.00 (น้อย)	-
-ค่าธรรมเนียมรับรองเครดิต	-	-	-	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.67 (มาก)
2. ปัจจัยเรื่องขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ				
-ระยะเวลาในการขออนุมัติ	3.39 (น้อย)	3.88 (มาก)	2.88 (น้อย)	4.00 (มาก)
-วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.45 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	-
-ความเหมาะสมของเอกสาร	3.43 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.67 (มาก)
-เทคโนโลยีในการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.47 (น้อย)	-	3.25 (น้อย)	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.84 (มาก)
3. ปัจจัยเรื่องคุณภาพของพนักงาน				
-มนุษยสัมพันธ์ ทัศนคติ กริยามารยาท และความเต็มใจให้บริการ	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
-มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
-ความรู้ความสามารถและความน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
-การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
4. ปัจจัยเรื่องสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
-ความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
-สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ แก้ว	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
-มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.88 (มาก)	3.33 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประเภทสินเชื่อ			
	เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	ตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน	เงินกู้ประจำ	หนังสือรับรองเครดิต
5. ปัจจัยเรื่องการใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ				
-นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.22 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	-
-นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.27 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	-
-เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน	4.00 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	-
-นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด	4.14 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	-
-ได้รับการผ่อนผัน แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา	4.02 (มาก)	4.31 (มาก)	3.88 (มาก)	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	4.40 (มาก)	4.05 (มาก)	-

ที่มา: จากการสำรวจ

4.4 รายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.09 ได้มีการขอกู้ครั้งแรกน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ ขอกู้มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.20 และได้รับอนุมัติวงเงินกู้น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมาคือ วงเงินกู้น้อยกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.20 และได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 63.27 รองลงมาคือ มีอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 36.73 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 95.92 รองลงมาคือ มีเงินฝากค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 4.08 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 97.96 รองลงมาคือ ใช้ขยายธุรกิจเดิม คิดเป็นร้อยละ 2.04

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.82 ในการขอกู้ครั้งแรกวงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.57 รองลงมาคือ มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.43 ได้รับอนุมัติน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.57 รองลงมาคือ ได้รับอนุมัติ มากกว่า 11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.43 มีอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการขอกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 69.57 รองลงมาคือ ใช้ขยายธุรกิจเดิม คิดเป็นร้อยละ 30.43

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้สินเชื่อเงินกู้ประจำ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.73 ในการขอกู้ครั้งแรก วงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอนุมัติต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอัตราดอกเบี้ยมากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ได้รับอัตราดอกเบี้ยน้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 42.86 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้สร้างโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.29

ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้หนังสือรับรองเครดิต จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.27 ในการขอกู้ครั้งแรก น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอนุมัติวงเงินน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 100 ได้รับอัตราดอกเบี้ย น้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 50 และ ได้รับอัตราดอกเบี้ย มากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการกู้คือ ใช้หมุนเวียนในธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 100 (แสดงดังตารางที่ 4.15)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายละเอียดเงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประเภทสินเชื่อ	ขอกู้ครั้งแรก		ได้รับอนุมัติ		อัตราดอกเบี้ย		หลักทรัพย์/เงินฝากค่า ๆ		วัตถุประสงค์		
	น้อยกว่า 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท	น้อยกว่า 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท	น้อยกว่า 7 เปอร์เซ็นต์	มากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์	หลักทรัพย์ประกัน	เงินฝากค่าประกัน	หมยนิยมในธุรกิจ	ขยายธุรกิจเดิม	สร้างโรงงาน
เงินกู้เบิกเงินบัญชี	44 (89.80)	5 (10.20)	44 (89.80)	5 (10.20)	18 (36.73)	31 (63.27)	47 (95.92)	2 (4.08)	48 (97.96)	1 (2.04)	
ตัวสัญญาให้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกัน	16 (69.57)	7 (30.43)	16 (69.57)	7 (30.43)	23 (100.00)		23 (100.00)		16 (69.57)	7 (30.43)	
เงินกู้ประจำ	7 (100.00)		7 (100.00)		3 (42.86)	4 (57.14)	7 (100.00)		1 (14.29)		6 (85.71)
หนังสือรับรองเครดิต	4 (100.00)		4 (100.00)		2 (50.00)	2 (50.00)	4 (100.00)		4 (100.00)		

หมายเหตุ: ลูกค้ำ 1 ราย ใช้บริการสินเชื่อได้มากกว่า 1 ประเภท

ที่มา: จากการสำรวจ

4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อและประเภทรูทกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีมากกว่าผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรมและการค้าปลีก - ค้าส่ง การให้บริการในระบบโลจิสติกส์และอื่น ทางด้านคุณภาพพนักงาน ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง เนื่องจากว่า ผู้ที่ให้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรมมีความรู้ทางด้านการใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารน้อย ดังนั้นพนักงานจึงให้ความสนใจ และให้คำปรึกษามากกว่าผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรม และการค้าปลีก-ค้าส่ง การให้บริการโลจิสติกส์ และอื่น

ผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีแตกต่างจากผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรมและการค้าปลีก-ค้าส่ง การให้บริการในระบบ โลจิสติกส์ และอื่น ทางด้านการใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ได้แก่ เงินกู้ที่ได้รับเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานในธุรกิจ เนื่องจากว่า หลักทรัพย์ค้ำประกันยังไม่เพียงพอต่อการขยายวงเงินสินเชื่อและความสามารถในการชำระหนี้ยังมีประสิทธิภาพน้อย อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอก เช่น ราคาตลาด ราคาผลผลิตในช่วงฤดูกาลนั้นๆ สภาพภูมิอากาศ คู่แข่งขัน เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระคืนเงินกู้ (แสดงดังตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการให้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ และลักษณะของบริการสินเชื่อ

ลักษณะของบริการสินเชื่อ	ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ		
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การค้าปลีก -ค้าส่งการให้บริการในระบบโลจิสติกส์ และอื่น
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			
-อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติ	3.25 ^{ns}	3.00 ^{ns}	3.28 ^{ns}
-ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา	3.25 ^{ns}	3.00 ^{ns}	3.28 ^{ns}
-ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้	3.25 ^{ns}	3.00 ^{ns}	3.28 ^{ns}
2. ขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ			
-ระยะเวลาในการขออนุมัติ	3.50 ^{ns}	3.19 ^{ns}	3.48 ^{ns}
-วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.50 ^{ns}	3.31 ^{ns}	3.52 ^{ns}
-ความเหมาะสมของเอกสาร	3.25 ^{ns}	3.38 ^{ns}	3.48 ^{ns}
-เทคโนโลยีในการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.25 ^{ns}	3.38 ^{ns}	3.55 ^{ns}
3. คุณภาพของพนักงาน			
-มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ	4.25 ^a	4.00 ^b	4.00 ^b
-มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.25 ^a	4.00 ^b	4.00 ^b
-การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.75 ^{ns}	4.00 ^{ns}	4.07 ^{ns}
4. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
-ความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม	4.00 ^{ns}	3.94 ^{ns}	3.86 ^{ns}
-สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เก้าอี้	4.00 ^{ns}	3.88 ^{ns}	3.79 ^{ns}
-มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	3.75 ^{ns}	3.75 ^{ns}	3.76 ^{ns}

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ลักษณะของบริการสินเชื่อ	ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ		
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	ค้าปลีก -ค้าส่งการให้บริการในระบบ โลจิสติกส์ และอื่น
5. การใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ			
-นำไปใช้และเกิดประโยชน์สูงสุด	4.50 ^{ns}	4.31 ^{ns}	4.14 ^{ns}
-นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.50 ^{ns}	4.31 ^{ns}	4.21 ^{ns}
-เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน	3.25 ^b	4.00 ^a	4.10 ^a
-นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด	4.00 ^{ns}	4.25 ^{ns}	4.10 ^{ns}
-ได้รับการผ่อนผัน แก้ไขปัญหา อย่างเต็มที่และทันเวลา	3.75 ^{ns}	4.06 ^{ns}	4.03 ^{ns}

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันในแถวเดียวกันแสดงว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($P < 0.05$) เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและ Duncan

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกันจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อประเภทเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการตัวสัญญาใช้เงิน/ตัวแลกเงิน/หนังสือค้ำประกันมากกว่าผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทอุตสาหกรรมและการค้าปลีก -ค้าส่ง การให้บริการในระบบโลจิสติกส์ และอื่นๆ ทางด้านคุณภาพพนักงาน ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว เนื่องจากว่า ลูกค้าประเภทสินเชื่อเกษตรกรรมต้องการวงเงินกู้โดยตัวสัญญาใช้เงินเพื่อนำไปลงทุนในธุรกิจ เช่น รับผิดชอบผลทางการเกษตรตามฤดูกาลนั้นๆ จากเกษตรกรรายย่อย ซึ่งต้องใช้วงเงินอย่างเร่งด่วน เพื่อแข่งขันกับผู้รับซื้อรายอื่นได้ ประกอบกับลูกค้าไม่ค่อยมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน จึงทำให้พนักงานสินเชื่อต้องให้คำอธิบาย ดูแลอย่างใกล้ชิดทางด้านการใช้วงเงินเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการใช้วงเงินกู้ (แสดงดังตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้บริการตัวสัญญาใช้เงิน/ ตัวแลกเงิน/ หนังสือค้ำประกันจำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ

ลักษณะของบริการสินเชื่อ	ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ		
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การค้าปลีก-ค้าส่งการให้บริการในระบบโลจิสติกส์ และอื่นๆ
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม - ดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติ	4.50 ^{ns}	3.80 ^{ns}	3.79 ^{ns}
2. ขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ - ระยะเวลาในการขออนุมัติสินเชื่อ - วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ - ความเหมาะสมของเอกสาร	4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns}	3.80 ^{ns} 3.80 ^{ns} 3.80 ^{ns}	3.86 ^{ns} 3.79 ^{ns} 3.64 ^{ns}
3. คุณภาพของพนักงาน - มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท เต็มใจให้บริการ - มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง - มีความรู้ ความสามารถ และมีความน่าเชื่อถือ - ให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	5.00 ^a 5.00 ^a 5.00 ^a 5.00 ^a	4.00 ^b 4.00 ^b 4.10 ^b 3.90 ^b	4.07 ^b 4.07 ^b 4.07 ^b 4.07 ^b
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - ความเป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม - มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ พียงพอในขณะรอรับบริการ - มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	3.50 ^{ns} 3.50 ^{ns} 3.50 ^{ns}	3.80 ^{ns} 3.80 ^{ns} 3.60 ^{ns}	3.93 ^{ns} 3.79 ^{ns} 3.86 ^{ns}
5. การใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ - นำไปใช้และเกิดประโยชน์สูงสุด - นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ - เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน - นำไปใช้เต็มตามจำนวนทั้งหมด	4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns}	4.40 ^{ns} 4.40 ^{ns} 4.00 ^{ns} 4.40 ^{ns}	4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns} 4.50 ^{ns}
6. ได้รับการผ่อนผัน แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา	4.50 ^{ns}	4.30 ^{ns}	4.29 ^{ns}

หมายเหตุ: ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่แตกต่างกันในแถวเดียวกันแสดงว่าเฉลี่ยคะแนนความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($P < 0.05$) เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและ Duncan

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการเงินกู้ประจำ และหนังสือรับรองเครดิต จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการหนังสือรับรองเครดิต จำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ เกษตรกรรมและการค้าปลีก -ค้าส่ง การให้บริการในระบบ โลจิสติกส์ และอื่นๆ ไม่สามารถอ่านค่าสถิติโดยวิธี t-test ได้ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($P < 0.05$)

สำหรับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย ต่อการใช้บริการเงินกู้ประจำ จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ต่อการใช้บริการเงินกู้ประจำ ซึ่งทดสอบค่าสถิติโดยวิธี t-test และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% ($P < 0.05$) (แสดงดังตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้บริการสินเชื่อเงินกู้ประจำ จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อและลักษณะของบริการสินเชื่อ

ลักษณะของบริการสินเชื่อ	ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ		
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การค้าปลีก -ค้าส่งการให้บริการในระบบโลจิสติกส์ และอื่น
1. อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม			
-ดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติ	3.67 ^{ns}	-	2.60 ^{ns}
-ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์	3.00 ^{ns}	-	3.00 ^{ns}
-ค่าธรรมเนียมการจัดการเงินกู้	3.00 ^{ns}	-	3.00 ^{ns}
2. ขั้นตอนและกระบวนการขออนุมัติ			
-ระยะเวลาในการขออนุมัติ	3.00 ^{ns}	-	2.80 ^{ns}
-วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	3.00 ^{ns}	-	3.00 ^{ns}
-ความเหมาะสมของเอกสาร	3.33 ^{ns}	-	3.00 ^{ns}
-เทคโนโลยีในการโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต	3.33 ^{ns}	-	3.20 ^{ns}
3. คุณภาพของพนักงาน			
-มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และเต็มใจให้บริการ	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
-มีการอธิบายอย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
-ความรู้ความสามารถ และความน่าเชื่อถือ	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
-การให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
4. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
-ความเป็นระเบียบ สะอาด และสวยงาม	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
-สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เก้าอี้	3.67 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}
-มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ	3.67 ^{ns}	-	4.00 ^{ns}

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ลักษณะของบริการสินเชื่อ	ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ		
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	ค้าปลีก -ค้าส่งการให้บริการในระบบ โลจิสติกส์ และอื่น
5. การใช้เงินกู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ			
-ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.33 ^{ns}	-	4.00 ^{ns}
-ได้นำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.33 ^{ns}	-	4.00 ^{ns}
-เงินกู้ที่ได้รับเพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจ	4.00 ^{ns}	-	4.00 ^{ns}
-ได้นำไปใช้เต็มตามจำนวนเงินกู้ทั้งหมดที่ได้รับ	4.33 ^{ns}	-	4.00 ^{ns}
-ได้รับความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และทันเวลา	4.00 ^{ns}	-	3.80 ^{ns}

ที่มา : จากการสำรวจ

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ยที่ปรากฏในตารางข้างต้นทดสอบค่าสถิติโดยวิธี t-test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 5% (P<0.05)

4.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

4.6.1 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ

จากลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ดังต่อไปนี้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันตกต่ำเป็นอย่างมาก ธนาคารควรจะลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ และธนาคารควรมีนโยบายช่วยเหลือทางด้านอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้กับผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ประกอบการทางด้านธุรกิจเกษตร โดยเฉพาะ (แสดงดังตารางที่ 4.19)

4.6.2 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด ตั้งแต่ยื่นเอกสารครบจนได้รับการอนุมัติ

จากลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในเรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อทั้งหมด ตั้งแต่ยื่นเอกสารครบจนได้รับการอนุมัติดังต่อไปนี้ ควรมีระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และลดเอกสารในการขออนุมัติที่ไม่จำเป็น (แสดงดังตารางที่ 4.19)

4.6.3 คุณภาพการให้บริการของพนักงาน

จากลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ดังต่อไปนี้ พนักงานสินเชื่อควรมีการออกเยี่ยมลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อสอบถามปัญหา ให้คำแนะนำ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกค้ากับทางธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันพนักงานออกเยี่ยมลูกค้าเพียงปีละ 1 – 2 ครั้ง พร้อมกันนี้ควรปรับปรุงในเรื่องโทรศัพท์ภายในธนาคาร ที่ไม่มีผู้รับสาย ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสาร (แสดงดังตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ		
☒ ควรลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมในต่ำกว่านี้	29	52.73
☒ ได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ไม่สูงหรือต่ำเกินไป	15	27.27
☒ ควรมีนโยบายช่วยเหลือด้านอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม	14	25.45
เรื่องระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ ตั้งแต่ยื่นเอกสารครบจนได้รับการอนุมัติ		
☒ ระยะเวลาที่ขออนุมัติเหมาะสมดีแล้ว	31	56.36
☒ ควรมีระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้เร็วขึ้นกว่าเดิม	21	38.18
☒ ควรลดเอกสารที่ไม่จำเป็น	5	9.09
เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงาน		
☒ การให้บริการของพนักงานธนาคารเป็นที่พอใจของลูกค้า	48	87.27
☒ ควรออกเยี่ยมลูกค้าให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อสอบถามปัญหาและให้คำแนะนำ	7	12.73
☒ ควรปรับปรุงโทรศัพท์ภายในธนาคาร	5	9.09
ข้อเสนอแนะของลูกค้าด้านอื่น ๆ		
☒ ต้องการเพิ่มวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	5	9.09