

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการขอใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจจากธนาคารพาณิชย์
ผู้ศึกษาค้นคว้า ที่ปรึกษา	ปิยกานต์ หิรัญวัฒนสุข, อัญชลี คงศรี รองศาสตราจารย์เสาวรส ใหญ่สว่าง
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ	

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารพาณิชย์ในด้านต่างๆ และเพื่อทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เฉพาะรายที่เป็นบุคคลธรรมดา โดยจำแนกตามประเภทการประกอบธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจพาณิชย์ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการบริการ ธุรกิจการก่อสร้าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) คือ การทดสอบสมมติฐานแบบ ไคสแควร์ (Chi square test) และหาลำดับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Contingency Coefficient) และทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบแบบ (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ประกอบธุรกิจพาณิชย์ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.99 3.57 3.40 และ 3.29 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับพอใจปานกลาง พอใจมาก พอใจปานกลาง และพอใจปานกลาง ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประกอบธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.93 3.59 3.53 และ 3.43 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับพอใจปานกลาง พอใจมาก พอใจมาก และ พอใจมาก ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.95 3.58 3.43 และ 3.42 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับพอใจปานกลาง พอใจมาก พอใจมาก และ พอใจมาก ตามลำดับ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประกอบธุรกิจก่อสร้าง มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.75 3.37 3.39 และ 3.29 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับพอใจปานกลาง พอใจปานกลาง พอใจปานกลาง และ พอใจปานกลาง ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความสัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการขอใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ พบว่า เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุ ประเภทธุรกิจ รายได้ของกิจการ ระยะเวลาในการเป็นลูกหนี้ และภาระหนี้สินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการขอใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ พบว่า สถานภาพสมรส อายุ และรายได้กิจการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการขอใช้บริการสินเชื่อธุรกิจจากธนาคารพาณิชย์ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ระดับความสำคัญ ในการขอใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในด้านการบริการของพนักงาน ในระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้คำปรึกษา และการบริการทางวิชาการ คือให้ความสำคัญในระดับมาก สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ให้ความสำคัญในระดับน้อย