

หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายบุคคล  
กับบริษัท เอแคปปีตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

เอกการ กุลรวีสร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.นนท์ สหยา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความกรุณาของอาจารย์และ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้มา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มประชากรศาสตร์คือผู้ประกอบการร้านค้าแผงลอย ร้านค้าย่อย และผู้เช่าแผงในตลาดตลาดปทุมมงคล ตลาดทุ่งพระเมรุ ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดบน-ล่าง) ตลาดสด เสรี ตลาดพระปฐมเจดีย์ทั้ง 6 ตลาด ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม และขอกราบ ขอบพระคุณผู้จัดการตลาด ผู้ดูแลตลาดที่เอื้อเพื่อให้แจกแบบสอบถาม ณ ที่ตลาดทั้ง 6 ตลาด จังหวัด นครปฐม

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดี ทั้งหมดนี้ให้แก่ เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา จนทำให้ผลงานวิจัยเล่มนี้เป็นประโยชน์ ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียง ผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟัง คำแนะนำจากนี้ทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ใน การพัฒนางานวิจัยต่อไป

เอกการ กุศลวิสร

56720068: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม/ คุณภาพการให้บริการที่เป็นนามธรรม

เอกการ กุศลวิสร: หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์กับ บริษัทเอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาดอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม (CREDIT ANALYSIS PRINCIPLE OF 5CS INFLUENCING SATISFACTION IN APPLYING FOR NANO FINANCE LOAN WITH OK CAPITAL COMPANY LIMITED, A CASE STUDY OF CUSTOMERS IN MUEANG DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นนท์ สหยา, D.B.A. 124 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

งานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ซึ่งประกอบด้วย C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ C3-Capital สถานะเงินทุนของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition เงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้กู้ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะกลุ่มประชากรศาสตร์ ร้านค้าผู้สนใจสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ 2) เพื่อศึกษาหลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์คือผู้ประกอบการร้านค้าแผงลอย ร้านค้ารายย่อย และผู้เช่าแผงในตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 365 ร้านค้า จากจำนวนร้านค้าแผงลอยประมาณ 4,192 ร้านค้า ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะกลุ่มประชากรศาสตร์ผู้สนใจสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ สรุปได้ดังนี้ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ค้าในตลาดสดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 225 คิดเป็นร้อยละ 61.63 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.57 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 ผู้ค้าในตลาดสดมีลักษณะร้านค้าเป็นแผงลอยแบบเช่าประจำ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 159 คน หรือร้อยละ 43.35 มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจการมากที่สุด จำนวน 210 หรือร้อยละ 57.53 สนใจวงเงินกู้ที่คาดหวัง 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 157 คน หรือร้อยละ 43.01 และเลือกระยะเวลาในการผ่อน 5 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11 2) หลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้านคือด้านการออกแบบสินเชื่อ (Product and design) คุณภาพด้านการผลิต

(Production) คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คุณภาพด้านบริการ (Services quality) คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คุณภาพของบุคลากร (Employee) และความพึงพอใจภาพรวมด้านรูปธรรม (Tangible) ความพึงพอใจภาพรวมด้านรูปธรรม (Intangible)

โดยสรุปการใช้หลักทฤษฎี 5Cs เพื่อใช้วิเคราะห์การปล่อยสินเชื่อให้กับกลุ่มลูกค้าในตลาดควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จะสร้างรายได้เช่นสินค้าขาย ต้นทุนขาย/ ราคาขาย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการความชำนาญและประสบการณ์ของผู้รู้ในการดำเนินกิจการ ภาวะการเปลี่ยนแปลงของสินค้าตามสถานการณ์เศรษฐกิจในชุมชน ในด้านการให้บริการบริษัทควรให้ความสำคัญด้านบุคลากรที่มีความรู้ด้าน Product สินเชื่อ ด้านบริการลูกค้าและจำนวนสาขาให้เหมาะสม เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อ “นาโนไฟแนนซ์” จำเป็นต้องมีสาขาใกล้ชิดชุมชนหรือตลาดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและการติดตามหนี้ แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงต้นทุนด้านบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัท

56720068: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: TANGIBLE SERVICE QUALITY/ INTANGIBLE SERVICE QUALITY

EKKARN KUNRWEESORN: CREDIT ANALYSIS PRINCIPLE OF 5CS

INFLUENCING SATISFACTION IN APPLYING FOR NANO FINANCE LOAN WITH OK

CAPITAL COMPANY LIMITED, A CASE STUDY OF CUSTOMERS IN MUEANG

DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE. ADVISOR: NON SAHAYA, D.B.A. 124 P.

2015.

The study is to study credit analysis principle of 5Cs comprising C1- Characteristic or personal characteristics of borrower, C2-Capacity or capacity to pay back of a borrower, C3- Capital or capital status of a borrower, C4-Collateral or Collateral for a loan, and C5-Condition or borrower's conditions or situations influencing satisfaction in applying for Nano Finance loan.

The study attempts 1) to study demographic characteristics, interested shop owners to apply for Nano Finance loan, to study theoretical principle of 5Cs influencing satisfaction in applying for Nano Finance loan.

The population in this study were 365 entrepreneur of stalls, retail shops, and tenants in the market in Mueang District, Nakhon Pathom Province and there were 4,192 shops in total. The findings reveal that: 1) The demographic characteristics of the interested person to apply for Nano Finance loan can be concluded as follows: The majority of the traders in the fresh market were females (225 traders or 61.63 per cent), were in the age of 31 - 40 (170 traders or 46.57 per cent), obtained diploma / vocational certificate (174 traders or 47.67 per cent), were permanent stall traders in fresh market (133 traders or 36.43 per cent), earned the average monthly income of 10,001- 20,000 baht (159 traders or 43.35 per cent), attempted to apply for a loan to improve or expand business (210 traders or 57.53 per cent), expected a loan of more than 60,001 baht (157 traders or 43.01 per cent), and preferred five-year payback period (161 traders or 44.11 per cent) 2) The study to prove the hypothesis on Principle of 5Cs had an influence on satisfaction in applying for Nano Finance loan can be explained that credit analysis principle of 5Cs had an impact on satisfaction in applying for Nano Finance loan in every aspect including Product and Design, Production Quality, Standard Quality, Service Quality, Safety Quality, Employee's Quality and Tangible and Intangible.

In summary, the application of Principle of 5Cs to analyze the customer's group in the market should pay attention to the factors to create income such as selling product, selling cost/ selling price, operation expense, expert and experience of borrower in conducting operation, change condition of product according to community economy. To provide service, company should emphasize on personnel who had knowledge on credit product, customer service and the number of branches as granting Nano Finance loan require the branches close to the community or market in order to facilitate customer and to follow up debts. However, costs on personnel and operation expense of the company need to be considered as well.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติ บริษัท เอ แคปิตอล จำกัด.....	9
แนวคิดและทฤษฎีหลักวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs.....	11
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
วิธีที่ใช้ในการศึกษา.....	33
ประชากรศาสตร์ และกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การเลือกเครื่องมือและวิธีการ.....	35
การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	40
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด.....	45
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม.....	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลการวิจัย.....	92
อภิปรายผลการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	104
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	105
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	110
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ.....	10
2-2 ลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้กู้.....	16
2-3 ความสามารถในการจ่ายชำระภาระผูกพัน.....	17
2-4 ส่วนของเจ้าของที่นำมาลงทุน.....	17
2-5 หลักพิจารณาเพิ่มเติมเมื่อข้อมูลของผู้กู้แสดงถึงไม่สามารถชำระหนี้ผูกพันได้.....	18
2-6 เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ.....	18
3-1 ประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3-2 กลุ่มตลาด.....	35
4-1 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามเพศ.....	40
4-2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามอายุ.....	41
4-3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4-4 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามลักษณะร้านค้า.....	42
4-5 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	42
4-6 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามวัตถุประสงค์การกู้.....	43
4-7 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามวงเงินกู้ที่คาดหวัง.....	44
4-8 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการ จำแนกตามระยะเวลาในการผ่อน.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	45
4-10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	47
4-11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	48
4-12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	50
4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์ สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	51
4-14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อนานาไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	53
4-15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อนานาไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	54
4-16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อนานาไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อสินเชื่อไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	57
4-18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อสินเชื่อไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	59
4-19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ สินเชื่อสินเชื่อไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD).....	61
4-20 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ.....	64
4-21 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production).....	66
4-22 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ.....	69
4-23 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ.....	72
4-24 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย.....	74
4-25 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร.....	77
4-26 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible).....	79
4-27 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถอดแยกเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible).....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-28 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม.....	82
4-29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินค้า (Specification & drawings)...	84
4-30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production).....	85
4-31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 3 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ (Standards).....	87
4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 4 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ (Services quality).....	88
4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 5 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย (Safety).....	89
4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน บุคลากร (Employee).....	90
4-35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาพรวม หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการทั้ง 6 ด้าน.....	91

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	เงื่อนไขสำหรับผู้ประกอบการ.....	1
1-2	หนี้ภาคครัวเรือนและหนี้ภาคครัวเรือนต่อ GDP ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2556.....	2
1-3	ตัวอย่างกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ค้ารายย่อย ในตลาดสดประจำอำเภอเมืองจังหวัดต่าง ๆ	4
1-4	ผลการสำรวจด้านแหล่งเงินกู้ของผู้ค้ารายย่อยในตลาด.....	4
1-5	ผลการสำรวจด้านพฤติกรรมการชำระคืนเงินกู้ของผู้ค้ารายย่อยในตลาด.....	5
1-6	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2-1	Determinants of Perceived Service Quality.....	20
2-2	สมการของความพึงพอใจของการใช้บริการ.....	21
2-3	แบบจำลองการเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	23
5-1	สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 9 สมมุติฐานของหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์.....	100

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

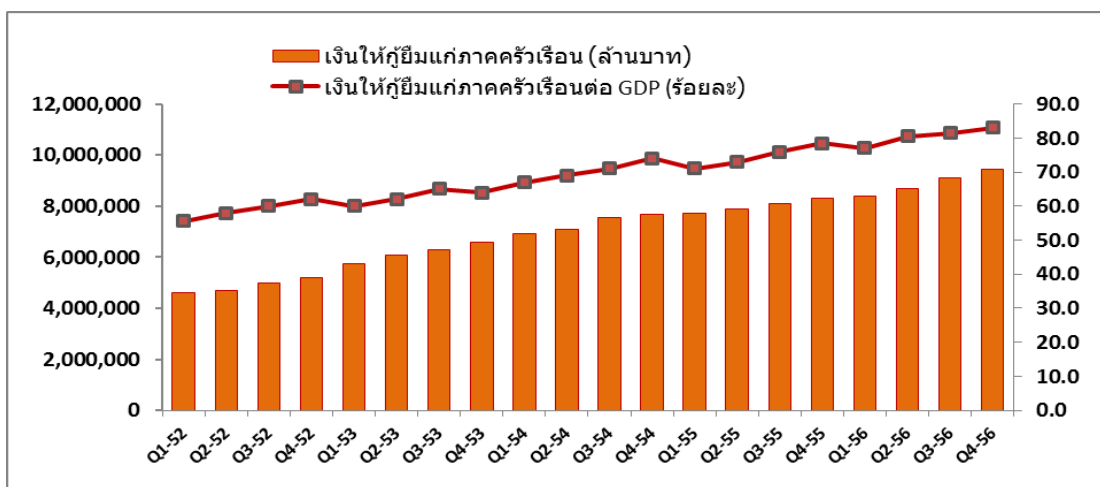
จากมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2557 ได้เห็นชอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจเงินกู้นอกระบบหรือผู้ที่สนใจเข้ามาขออนุญาตจดทะเบียนทำธุรกิจเงินกู้ให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งใช้ชื่อที่รู้จักกันแพร่หลายว่า “นาโนไฟแนนซ์” (Nano finance) โดยกำหนดเงื่อนไขรายละเอียดดังนี้

#### เงื่อนไขสำหรับผู้ประกอบการ “สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์” ตามมติ ครม.วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ.2557

- อัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 3 ต่อเดือน หรือ ร้อยละ 36 ต่อปี
- วงเงินกู้อนุมัติได้ไม่เกิน 100,000 บาท ต่อผู้กู้ 1 ราย
- สามารถพิจารณาอนุมัติเงินกู้ โดยผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- ผู้ประกอบการต้องมีทุนจดทะเบียนซึ่งชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท
- ผู้ประกอบการต้องมีอัตราส่วนหนี้สินรวมทั้งสิ้นต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (D/E ratio) ไม่เกิน 7 เท่า

#### ภาพที่ 1-1 เงื่อนไขสำหรับผู้ประกอบการ

สามารถขอยื่นจดทะเบียนได้ทั้งในนามบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ด้วยรัฐบาลมุ่งหวังที่จะช่วยบรรเทาปัญหาหนี้นอกระบบให้ประชาชนระดับรากหญ้า ให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายช่วยลดการแบกภาระหนี้ดอกเบี้ยแพงการติดตามหนี้ที่รุนแรงผิดกฎหมาย และน่าจะสามารถขยายฐานภาษีเพื่อให้การจกเก็บภาษีได้เพิ่มขึ้นให้กับรัฐบาลได้อีกนัยหนึ่งด้วย (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557) ในขณะที่ปัญหาหนี้นอกระบบยังคงเป็นปัญหาในด้านเศรษฐกิจ และต่อเนื่องไปเป็นปัญหาสังคม จากบทวิเคราะห์เรื่องหนี้ภาคครัวเรือนสถานการณ์เริ่มน่าเป็นห่วง (เหมือนขวัญรองเดช, 2556)



ภาพที่ 1-2 หนี้ภาคครัวเรือนและหนี้ภาคครัวเรือนต่อ GDP ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2556 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556)

จากภาพที่ 1-1 จะพบว่าสถานการณ์ของหนี้ภาคครัวเรือนมีแนวโน้มการปรับตัวสูงอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 5 ปี โดยไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2552 สัดส่วนหนี้ภาคครัวเรือนคิดเป็นร้อยละ 56.5 ต่อ GDP และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาถึงไตรมาสที่ 1 ของปี พ.ศ. 2556 คิดเป็นร้อยละ 75.5 ต่อ GDP ซึ่งขยับสูงขึ้นไปถึงไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2556 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ต่อ GDP หรือคิดเป็นปริมาณยอดหนี้ที่ 9.79 ล้านล้านบาท และจากรายงานของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ที่ผ่านมามีปัญหาหนี้สินครัวเรือน ในปี พ.ศ. 2557 มีสัดส่วนสูงสุดในรอบ 9 ปี โดยสูงถึง 9.8 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 82.7 ของจีดีพี เมื่อมองในมิติของหนี้สินภาคครัวเรือนพบว่า จากปี พ.ศ. 2556 ที่มีหนี้สินเฉลี่ย 1.88 แสนบาทต่อครัวเรือน โดยปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนหนี้สินเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2.19 แสนบาท ครัวเรือน ที่สำคัญพบว่า เป็นหนี้นอกระบบถึงร้อยละ 49 ซึ่งแต่ละครัวเรือนมีหนี้นอกระบบสูงถึงครัวเรือนละ 600,000 บาท ถึง 1,500,000 บาท หรือคิดเป็นมูลค่ามากกว่า 5 ล้านล้านบาท ซึ่งเป็นภาระหนักของคนกว่า 8 ล้านครัวเรือนในประเทศไทยที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย หรือคิดเป็นจำนวน 1 ใน 3 ของจำนวนครัวเรือนไทยทั้งหมด 22 ล้านครัวเรือน (ครอบครัวชาว 3, 2557) ทั้งนี้หน่วยงานวิจัยของธนาคารไทยพาณิชย์ (อีไอซี) ให้ความเห็นว่า ยอดสินเชื่อธนาคารพาณิชย์รายปีแรก มีมูลค่า 35,000-60,000 ล้านบาท จากผู้กู้ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มลูกหนี้ที่เป็นหนี้นอกระบบ ซึ่งประมาณการกันว่าน่าจะอยู่ในโครงการสินเชื่อรายรายรายรายเพียงร้อยละ 0.5 ถึงร้อยละ 1 หรือคิดเป็นมูลค่าประมาณ 25,000-50,000 ล้านบาท เนื่องจากมีความคุ้นเคยกันทำให้สามารถกู้ยืมเงินได้ง่ายและไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากเหมือนกับการกู้ยืมเงินในระบบ และ 2) กลุ่มลูกหนี้ที่อยู่ใน

ระบบสถาบันการเงินอยู่แล้วแต่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เกินกว่า 30 วันแต่ไม่เกิน 90 วัน ซึ่งกลุ่มนี้มีความต้องการเงินเพื่อนำไปใช้ในการหมุนเวียนหนี้ที่ตนมีอยู่ในระบบเพื่อไม่ให้เสียเครดิตในระบบฐานข้อมูลแห่งชาติ (NCB) ซึ่งอยู่ในสถานะวงเงินกู้เต็มจนไม่สามารถกู้ยืมจากสถาบันการเงินในระบบได้อีก ปัจจุบันยอดหนี้ของลูกหนี้ที่จัดอยู่ในชั้นนี้มียอดสินเชื่อ ณ ปลายปี พ.ศ. 2557 ประมาณ 32,700 ล้านบาท โดยอีไอซีคาดว่าลูกหนี้กลุ่มนี้จะเข้ามาอยู่ในโครงการสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ประมาณ 10,000 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 30 ของปริมาณสินเชื่อในระบบ (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์, 2557)

ด้วยบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด เป็นผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อรายย่อย สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยมีทุนจดทะเบียน 400 ล้านบาท พร้อมทั้งเปิดดำเนินธุรกิจการให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางด้านการเงิน และการลงทุน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และการบริหารและจัดการหนี้ด้วยคุณภาพ เมื่อรัฐบาลมีนโยบายเปิดใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจ “นาโนไฟแนนซ์” (Nano finance) โดยกำหนดเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 3 ต่อเดือน หรือ ร้อยละ 36 ต่อปี สามารถปล่อยกู้ได้ไม่เกิน 1 แสนบาทต่อราย โดยผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมีหลักประกัน บริษัทเอแคปปิตอล จำกัด เล็งเห็นโอกาสในการขยายธุรกิจ ซึ่งถือเป็นความได้เปรียบของบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด เนื่องจากมีกลุ่มฐานลูกค้าเดิม มีประสบการณ์และมีความคุ้นเคยกับกลุ่มลูกหนี้ มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีช่องทางการเข้าถึงลูกค้าจำนวนมาก และครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนั้นการจะขยายฐานลูกค้าเข้าสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ น่าจะทำได้ง่ายโดยใช้ประสบการณ์ในการคัดเลือกลูกค้า อีกทั้งยังมีความชำนาญในการประกอบธุรกิจการให้สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกันมาก่อน รวมถึงวิธีการติดตามทวงถามหนี้ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบงานที่สำคัญของการประกอบธุรกิจสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ และจากรายงานผลการลงพื้นที่สำรวจประชากรกลุ่มเป้าหมายในตลาดสดประจำ อำเภอเมืองตามจังหวัดต่าง ๆ จำนวน 8 จังหวัด พบว่าประชากรที่มีความตื่นตัวเกี่ยวกับสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ โดยให้ความสนใจในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม จะเห็นว่าจังหวัดนครปฐมสามารถแจกแบบสอบถามได้จำนวน 414 แบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31



จังหวัด	จำนวนแบบสอบถามแจก ผู้ค้า และผู้เช่าแผง	สัดส่วนตลาด	สัดส่วนการตอบ แบบสอบถาม
ฉะเชิงเทรา	508	17%	14%
นครปฐม	414	14%	31%
นครราชสีมา	404	14%	10%
ระยอง	401	13%	13%
ราชบุรี	399	13%	4%
ชลบุรี	397	13%	13%
สระแก้ว	251	8%	10%
ปราจีนบุรี	101	3%	0.4%
<b>จำนวนทั้งสิ้น</b>	<b>2,875</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

ภาพที่ 1-3 ตัวอย่างกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ค้ารายย่อย ในตลาดสดประจำอำเภอเมืองจังหวัดต่าง ๆ  
(บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด, 2558)

ลักษณะของกิจการ	แหล่งเงินทุน					
	1.ติดต่อนายหน้าเงินทุน ระบบ		2.ติดต่อเพื่อน หรือ ญาติพี่น้อง		3.ติดต่อธนาคาร หรือ บริษัท เงินทุน	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
แผงค้าในตลาด	676	44%	318	21%	530	35%
อาคารร้านค้าขายทั่วไป	104	23%	51	11%	300	66%
แผงลอยชั่วคราว	230	42%	150	27%	174	31%
รถยนต์/รถเข็น/หาบเร่	91	43%	65	30%	58	27%
<b>สัดส่วน ลักษณะกิจการตาม แหล่งเงินทุน</b>	<b>40%</b>		<b>21%</b>		<b>39%</b>	

ภาพที่ 1-4 ผลการสำรวจด้านแหล่งเงินทุนของผู้ค้ารายย่อยในตลาด (บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด,  
2558)

พฤติกรรมชำระหนี้เงินกู้ในระบบ	สัดส่วนคิดเป็นเปอร์เซ็นต์	จ่ายคืนดอกเบี้ยอย่างเดียว
จ่ายคืนเป็นรายวัน	85%	56%
จ่ายคืนเป็นรายสัปดาห์	13%	33%
จ่ายคืนเป็นรายเดือน	2%	23%

ภาพที่ 1-5 ผลการสำรวจด้านพฤติกรรมชำระหนี้เงินกู้ของผู้ค้ารายย่อยในตลาด (บริษัท เอ แคลปีตอล จำกัด, 2558)

จากผลการสำรวจด้านแหล่งเงินกู้ของผู้ค้ารายย่อยในตลาดพบว่า พฤติกรรมการกู้เงินจากนายหน้าเงินกู้ในระบบสูงเป็นอันดับ 1 มากถึงร้อยละ 44 และเมื่อวิเคราะห์ว่าการกู้เงินจากแหล่งเงินกู้ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินคิดเป็นร้อยละ 65 ในขณะที่พฤติกรรมการกู้เงินจากสถาบันการเงินมีเพียงร้อยละ 35 เท่านั้น นอกจากนี้ พฤติกรรมการชำระหนี้คืนให้แก่นายหน้าเงินกู้ในระบบจากรูปภาพที่ 4 จะเห็นว่า การจ่ายหนี้คืนเป็นรายวันสูงถึงร้อยละ 85 และจ่ายดอกเบี้ยอย่างเดียวร้อยละ 56 รองลงมาคือ จ่ายคืนเป็นรายสัปดาห์ร้อยละ 13 โดยจ่ายดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวร้อยละ 33 โดยมีการจ่ายหนี้คืนเป็นรายเดือนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 2 ในขณะที่ร้อยละ 23 จ่ายดอกเบี้ยเพียงอย่างเดียวเช่นกัน จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างของจังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาวิจัยเรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อธนาคารพาณิชย์กับบริษัทเอแคลปีตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันสินเชื่อดังกล่าวถือว่ายังมีความเสี่ยงอยู่มากเนื่องจากไม่มีหลักประกันการกู้ยืมให้กับผู้ปล่อยกู้ ผู้ประกอบการเองต้องมีการกำหนด กลยุทธ์ด้านการปล่อยสินเชื่อ และการเทคนิคการเก็บหนี้คืน ซึ่งผู้วิจัยจึงเห็นการวิจัยเรื่องนี้จะส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตามสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ มิได้จำกัดอยู่กับกลุ่มอาชีพแม่ค้าในตลาดเท่านั้น บุคคลโดยทั่วไปหรือผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ก็สามารถขอสินเชื่อธนาคารพาณิชย์นี้ได้เช่นกัน ขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้กู้ และนโยบายข้อกำหนดในการอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงินผู้ให้บริการนั้น ๆ

จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้บริษัทได้ทราบถึงข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (5Cs) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในบางเงื่อนไขให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าในการปล่อยสินเชื่อ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อผลการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนี้ควรมองหาลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น ผู้ค้าส่งขายสินค้าตามฤดูกาล ร้านค้าแฟรนไชส์ต่าง ๆ เป็นต้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

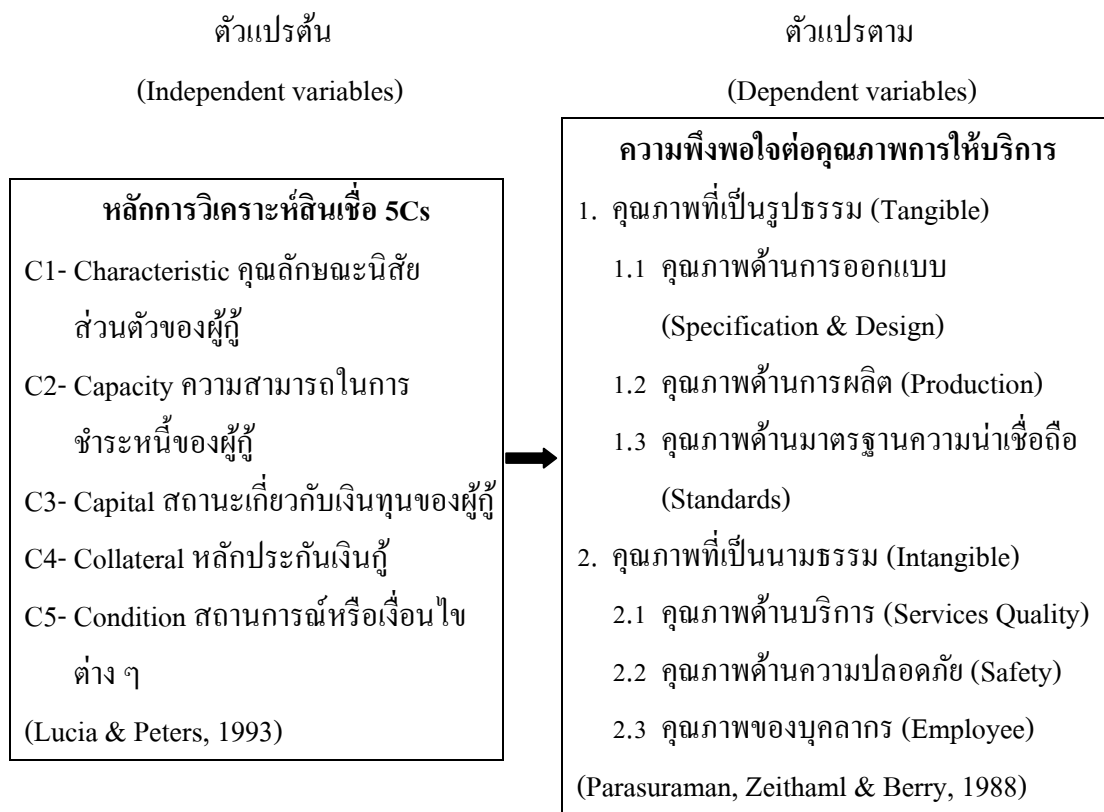
การศึกษาศาสนาหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์กับบริษัท เอ แคปปิตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อของลูกค้าที่มีความสนใจสินเชื่อนานาไฟแนนซ์ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะกลุ่มประชากรศาสตร์ผู้สนใจสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาหลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

### สมมติฐานของการวิจัย

หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์ กับ บริษัท เอ แคปปิตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะมองเห็น โอกาสในการทำการตลาดให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค
2. ได้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดต่างๆของกลุ่มเป้าหมายและผู้สนใจใช้บริการสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์ เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์ในการอนุมัติสินเชื่อได้
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดทำแผนรองรับการขยายตลาดไปยังผู้บริโภคจังหวัดอื่น ๆ ผู้ที่สนใจจะทำธุรกิจสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายรายไฟแนนซ์ กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านประชากร แจกแบบสอบถามผู้ค้า รายย่อย แผงลอย และผู้เช่าแผงในตลาดอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 6 ตลาด ได้แก่ ตลาดปฐมมงคล ตลาดทุ่งพระเมรุ ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดบน) ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดล่าง) ตลาดพระปฐมเจดีย์ ตลาดสดเสรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

## นิยามศัพท์เฉพาะ

สถาบันการเงิน หมายถึง สถาบันที่ทำหน้าที่ให้บริการทางการเงิน เช่น การรับฝากเงิน หรือถอนเงิน การให้สินเชื่อ การรับชำระเงิน และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ตามที่ได้รับอนุญาต แก่ลูกค้าไม่ว่าจะเป็นประชาชนทั่วไป บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานราชการ ซึ่งประกอบธุรกิจ สถาบันการเงินภายใต้พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 และมีธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำกับดูแล

สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้ยืมทุกประเภทของธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เงินเบิกเกินบัญชี ชื้อ ช้อลด รับช่วงช้อลดตัวเงิน และการจ่ายเงินชดใช้ตามภาระผูกพันทุกประเภท เป็นต้น หรืออธิบายความเพิ่มหมายถึง เงินที่สถาบันการเงินให้กู้ยืมแก่บุคคลหรือนิติบุคคล โดยมีข้อสัญญาผูกพันที่ผู้ขอกู้จะต้องชำระคืนดอกเบี้ยและเงินต้นให้กับผู้ให้กู้

หนี้ในระบบ หมายถึง การกู้ยืมที่ไม่อยู่ในระบบสถาบันการเงินที่มีการคิดดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด เช่น การยืมเงินกันระหว่างเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก ซึ่งไม่มีมารยาทที่เป็นมาตรฐาน ข้อความในการกู้ยืมเงิน โดยการใช้ลายมือของลูกหนี้หรือเจ้าหนี้เป็นผู้เขียน ซึ่งบางครั้งก็ไม่มีพยานรับรู้

หนี้ในระบบ หมายถึง หนี้ที่เกิดจากการกู้ยืมกับสถาบันการเงินหรือธนาคารที่มีกฎหมายรับรองและควบคุม ผู้เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กติกา เงื่อนไขและข้อบังคับต่าง ๆ โดยได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายอย่างยุติธรรม

เงินกู้ หมายถึง เงินที่ให้กู้ยืมโดยมีดอกเบี้ย

ดอกเบี้ยเงินกู้ หมายถึง ดอกเบี้ยเงินกู้เป็นผลตอบแทนที่ผู้ให้กู้เรียกเก็บจากผู้ขอกู้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง หลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์ ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงมาเป็นกรอบในการศึกษาเพื่อนำมาวิเคราะห์และ อภิปรายผลดังนี้

1. ประวัติ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs
3. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ประวัติ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด

บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2546 โดยประกอบธุรกิจ การให้บริการรายย่อย โดยให้บริการดังนี้

1. สินเชื่อส่วนบุคคล (Personal loan)
2. สินเชื่อรายย่อยผ่อนชำระสินค้า (Sale finance)
3. สินเชื่อบัตรเครดิต (Credit card)
- 4. สินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (Motorcycle loan)

จากที่รัฐบาลได้มีนโยบายเปิดใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจ “นาโนไฟแนนซ์” (Nano finance) โดยกำหนดเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ยสูงสุดไม่เกินร้อยละ 3 ต่อเดือน หรือ ร้อยละ 36 ต่อปี สามารถปล่อยกู้ได้ไม่เกิน 1 แสนบาทต่อราย โดยผู้กู้ไม่จำเป็นต้องมีหลักประกัน ดังนั้น บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด จึงเห็นโอกาสทางธุรกิจให้แก่องค์กรและผู้สนใจลงทุนธุรกิจสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์

นโยบายการให้สินเชื่อและกระบวนการควบคุมความเสี่ยง

1. กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ

ตารางที่ 2-1 กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ

กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ	หน่วยงาน
1. รวบรวมใบสมัครและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากช่องทางการจัดจำหน่าย หรือตัวแทนส่งให้ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ ( New account department “NA”)	Admin
2. บันทึกข้อมูลลูกค้าผู้สมัครสินเชื่อลงระบบฐานข้อมูล	NA
3. ตรวจสอบความครบถ้วนของใบสมัครและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	NA
4. ตรวจสอบความถูกต้องและการปลอมแปลงเอกสารต่าง ๆ (Data verification)	NA
5. ตรวจสอบข้อมูลประวัติการทำสินเชื่อจากระบบข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) และจัดเก็บข้อมูลลงระบบ ควบคุมดูแลข้อมูลความลับภายใต้ระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT Regulation)	NA
6. จัดเก็บหนังสือยินยอมการเปิดเผยข้อมูลเครดิต (NCB Consent)	NA
7. ตรวจสอบยืนยันการเป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone call verification)	NA
8. พิจารณาสินเชื่อตามหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ และผลการพิจารณา (อนุมัติสินเชื่อ/ ปฏิเสธการให้สินเชื่อ)	NA
9. นำส่งเงินตามจำนวนที่อนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าตามช่องทางและวิธีการที่บริษัทกำหนด	Disbursement
10. จัดเก็บใบสมัครและเอกสารเข้าแฟ้มประวัติการขอสินเชื่อ	Admin

## 2. เอกสารประกอบการพิจารณา ได้แก่

## 2.1 ใบสมัครขอสินเชื่อ

## 2.2 หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูลเครดิต (NCB Consent)

## 2.3 สำเนาบัตรประชาชน

## 2.4 เอกสารหรือข้อมูลประกอบการคำนวณรายได้

## 3. กระบวนการควบคุมใบสมัคร

## 3.1 รายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน ได้แก่ จำนวนใบสมัคร จำนวนที่อนุมัติ

และปฏิเสธ จำนวนใบสมัครที่อยู่ระหว่างการพิจารณา

## 3.2 รายงานสรุปยอดที่อนุมัติ และปฏิเสธ

## 3.3 รายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. หลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเงินผ่อนชำระ โดยผู้ขอสินเชื่อต้องมีวัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อเพื่อนำไปประกอบธุรกิจ ซึ่งหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 4.1 วงเงินที่จะอนุมัติสินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 100,000 บาท
- 4.2 ระยะเวลาการผ่อนชำระคืนสูงสุดไม่เกิน 60 เดือน
- 4.3 สามารถแบ่งผ่อนชำระได้เป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือน ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้กู้ได้
- 4.4 อายุผู้กู้ ตั้งแต่ 20 ปี และสูงสุดไม่เกิน 50 ปี
- 4.5 กรณี มีผู้กู้ร่วม สามารถนำรายได้ผู้กู้ร่วมมาคำนวณรวมกับผู้กู้ได้
- 4.6 กรณี มีผู้ค้ำประกัน ต้องเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาและยินยอมจ่ายชำระหนี้
- 4.7 กรณี มีธุรกิจเดิมสามารถนำเอกสารรายได้มาประกอบการพิจารณาได้
- 4.8 กรณี เป็นธุรกิจใหม่ (ไม่เคยประกอบธุรกิจมาก่อน) ต้องนำหลักฐานหรือสามารถชี้แจงแหล่งที่มาของรายได้และวิธีการทำธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณา
- 4.9 ต้องมีรูปถ่าย และ/ หรือ สัญญาการเช่าสถานประกอบธุรกิจ และ/หรือหนังสือรับรองจากเจ้าของสถานประกอบการนั้นๆ

### แนวคิดและทฤษฎีหลักวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs

ชมรมผู้บริหารธนาคารออมสินภาค 11 (2555) ได้กล่าวถึงหลักการวิเคราะห์สินเชื่อตามหลักของ 5Cs โดยพูดถึงแนวการวิเคราะห์เครดิต หรือสินเชื่อสมัยใหม่ (Credit analysis) ในปัจจุบันของสถาบันการเงินต่าง ๆ ยังคงยึดหลักของ 5Cs เป็นหลักสากลที่ใช้ได้ตลอดมานับตั้งแต่การกำเนิดขึ้นครั้งแรกของระบบธนาคารพาณิชย์ของโลกจวบจนปัจจุบัน โดยอาศัย ประสบการณ์และความชำนาญของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ หรือนักวิเคราะห์สินเชื่อ (Lending officer หรือ Credit analyst) ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Risk areas) เพื่อหาคำตอบให้ครบถ้วนก่อนที่จะทำการตัดสินใจให้เงินกู้ หลักการของ 5Cs อันประกอบไปด้วย Character, Capital, Capacity, Collateral และ Condition (s) โดยสาระสำคัญของตัว C แต่ละตัวนั้นแตกต่างกันออกไปตามพัฒนาการของหลักการและวิธีการวิเคราะห์สินเชื่อ ที่สถาบันการเงินในแต่ละยุคสมัยกำหนด ซึ่งต้องครอบคลุมในประเด็นสำคัญที่หลากหลาย เพื่อให้เข้าใจหลักการวิเคราะห์สินเชื่อตามหลักของ 5Cs มีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

C1- Character หมายถึง ประเด็นที่เกี่ยวกับตัวผู้กู้



การมองถึงคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลซึ่งเป็นลูกค้าที่มาขอกู้เงินจากธนาคาร อาทิเช่น การเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ หรือมีความตั้งใจจริง มีฐานะทางการเงินดีพอและประกอบอาชีพโดยสุจริต เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ โดยเฉพาะกับธุรกิจ ในโครงการที่ขอู้ การแสดงเจตนาผู้กู้แอบแฝงหลอกลวงหรือไม่ ในบางครั้งการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยใช้การพิจารณาโหวงเฮ้ง และลักษณะนิสัย สำหรับธุรกิจ SMEs และบริษัทขนาดใหญ่จะ พิจารณาถึงผู้ถือหุ้นของบริษัทหรือคณะผู้บริหารของโครงการเพิ่มเติม และเมื่อพบว่าเจ้าของทุน อาจมีจุดด้อยบางประการที่ทำให้ธนาคาร ไม่มั่นใจ หากมีการสร้างทีมงานที่ดี มีประสบการณ์และ มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารธุรกิจก็สามารถเป็นปัจจัยบวกต่อความสำเร็จของ โครงการลงทุน ที่ขอู้ได้ ดังนั้นการวิเคราะห์ตัว C ข้อนี้มีความแตกต่างกันไปพอสมควร ดังนั้นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ก็จำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ในมุมมองด้านความเสี่ยงของตัว Character ที่แตกต่างกันออกไปตาม สภาพการณ์

#### C2- Capital หมายถึง ประเด็นเกี่ยวกับเงินลงทุนผู้กู้

การวิเคราะห์ตัว C ในข้อนี้ก็คือฐานะความเข้มแข็งทางการเงินของตัวลูกค้าหรือผู้กู้ มีด้านต้นทุนของตัวเอง ความสามารถในการดูแลโครงการยาวเพียงใด ผู้กู้จำเป็นต้องมีเงินลงทุน เริ่มต้นโครงการของตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจของธนาคารผู้ให้กู้ ที่มีต่อผู้กู้ว่ามีความมุ่งมั่นและ ผูกพัน (Commitment) กับโครงการลงทุนที่ขอู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงเจตนาที่ดีที่สุด การนำเงินทุนของ ตนเอง (Share capital หรือ Owners' equity) มาลงทุนในสัดส่วนที่สูงพอที่จะไม่ทำให้ความเสี่ยง ทางการเงิน (Financial risks) ของโครงการสูงมากในระดับที่ธนาคารกำหนด โดยพิจารณาจาก สัดส่วนหนี้สินต่อทุน (Debt-to-equity ratio) ของโครงการ ตัวอย่างเช่น สัดส่วนหนี้สินต่อทุน ต้องไม่เกินกว่า 2 ต่อ 1 เป็นต้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ระดับความเสี่ยงของโครงการลงทุน หรือธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละประเภท นโยบายสินเชื่อของแต่ละธนาคาร ระดับการแข่งขันในตลาด การให้สินเชื่อ สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและอำนาจการต่อรองของผู้กู้หรืออื่น ๆ

#### C3- Capacity หมายถึง ประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการชำระหนี้

ธนาคารจะอนุมัติให้เงินกู้แก่โครงการใดโครงการหนึ่ง ต้องมั่นใจว่าลูกหนี้ มีความสามารถในการชำระหนี้คืน (Capacity to repay) ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยได้ตามเงื่อนไข ข้อตกลง หลักการพิจารณาจึงมอง องค์ประกอบสำคัญคือ โครงการลงทุนต้องมีกำไรและอัตรา ผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงพอกว่าต้นทุนของทุน (Cost of capital) ของโครงการ และต้องมี กระแสเงินสดมากพอที่จะชำระหนี้คืนให้กับธนาคารได้ตามเงื่อนไข เทคนิคการวิเคราะห์การเงิน (Financial techniques for credit decisions) ที่ใช้เพื่อประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของ โครงการ ได้แก่ เทคนิคการวิเคราะห์หั่งกระแสเงินสด (Cash flow analysis) การสร้างงบกำไร

ขาดทุนและงบดุลจำลอง (Pro forma financial statements) นอกจากนี้การวิเคราะห์ก็ลงไปถึงแหล่งที่มาของรายได้ (Secondary source of repayment) เช่น การมีหลักประกันสินเชื่อที่สามารถขายออกไปเพื่อชำระหนี้ หรือลดภาระหนี้ หรือลูกค้าอาจมีธุรกิจอื่น ๆ ที่มั่นคงแข็งแรง และสามารถช่วยเหลือโอบอุ้มกันได้ ในกรณีที่โครงการที่ขอกู้มายังธนาคารเกิดสะดุดปัญหาที่ไม่คาดฝัน เป็นต้น

C4- Collateral หมายถึง ประเด็นเกี่ยวกับหลักประกันการให้กู้ยืม

คือการเรียกหลักประกันเพิ่มได้แก่ เงินฝาก อสังหาริมทรัพย์ พันธบัตร ใบหุ้น หรือการค้ำประกันโดยบุคคล เป็นต้น หลักประกันนี้มีขอบเขตครอบคลุมให้กว้างมากพอเพียงที่จะทำให้เกิดการพัฒนารูทกิจขึ้นมาได้ระหว่างธนาคารกับลูกค้า

C5- Conditions หมายถึง ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกต่าง ๆ

การวิเคราะห์สภาพการณ์ทางด้านปัจจัยภายนอกเป็นส่วนใหญ่ เงื่อนไขที่ต้องพิจารณาได้แก่ สภาพทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ปัญหาสงคราม สิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อความเป็นไปได้ของโครงการลงทุน ขอยกตัวอย่างประกอบเพื่อความเข้าใจ เช่น ธนาคารจะต้องมั่นใจว่าโครงการลงทุนนั้นต้องไม่มีผลเสียหรือทำลายต่อสิ่งแวดล้อม เพราะอาจนำไปสู่ปัญหาการต่อต้านจากชุมชน เป็นต้น สภาพการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่นักวิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารต้องพิจารณาเป็นลำดับต้น ๆ เพราะเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำย่อมมีผลกระทบต่อรายได้ของผู้บริโภค ซึ่งจะนำไปสู่ยอดขายตกต่ำและกระทบความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการในที่สุด

แหล่งรวมความรู้่อสังหาริมทรัพย์ เว็บไซต์ <http://TerraBKK.com> เป็นผู้ให้บริการนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ได้ให้ข้อมูลแก่บุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาหลักการอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงิน โดยอ้างอิงข้อมูลสำคัญที่ธนาคารนำมาพิจารณาว่า เห็นควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและหลักเกณฑ์ของธนาคารนั้น ๆ โดยปัจจัยที่ธนาคารนำมาวิเคราะห์และประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้ คือ หลักเกณฑ์ 5Cs (เทอร์รี่ บีเคเค, 2558) ได้แก่

C1- Character คือ ความน่าเชื่อถือของผู้กู้ กรณีเป็นบุคคล สังเกตจากประวัติส่วนตัวของผู้กู้

กรณีบุคคลทั่วไป หมายถึง อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพ ข้อสังเกตที่น่าสนใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับอายุผู้กู้มีนัยสำคัญ ด้วยหลักเกณฑ์การกำหนดคือเมื่อรวมอายุของผู้กู้และจำนวนปีที่ขอกู้ต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ตัวอย่างเช่น ธนาคารกำหนดอายุสูงสุด 65 ปี หากปัจจุบันผู้กู้มีอายุ 40 ปี จะมีระยะเวลาผู้กู้สูงสุด 25 ปี กรณีเป็นนิติบุคคล สังเกตจากประวัติกิจการและผู้บริหารหลัก รูปแบบกิจการ ความเชี่ยวชาญในสายธุรกิจ อุปนิสัยผู้บริหารหลัก นโยบายและประวัติการ

ชำระหนี้ ความตั้งใจจริงในการทำธุรกิจ ความซื่อสัตย์สุจริต การตรวจสอบ ประวัติด้านการเงิน โดยทั่วไปต้องมีการเช็คข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) และ บัญชีดำหรือแบล็กลิสต์ (Blacklist) เพื่อดูประวัติการชำระหนี้ของบุคคลหรือบริษัทนั้น หากเป็นลูกค้าเดิมของธนาคาร ธนาคารสามารถ ดูพฤติกรรมบุคคลหรือบริษัทที่ผ่านมาโดยตรงได้ รวมถึงการจัดทำแผนธุรกิจที่ชัดเจน สามารถ ทำให้ธนาคารเห็นภาพรวมกิจการและความเชี่ยวชาญของบุคคลหรือบริษัทได้ แผนธุรกิจที่ดี จึงควรแจกแจงรายละเอียดข้อมูลด้านต่าง ๆ ได้ตรงประเด็น เช่น เป้าหมายกิจการ การตลาดแหล่งที่มา ของรายได้ การบริหารจัดการ เป็นต้น

C2- Capacity คือ ความสามารถในการจ่ายชำระหนี้คืน (ดอกเบี้ยและเงินต้น) ได้ตามกำหนด

โดยทั่วไปธนาคารพิจารณาจากรายได้หลัก แนวโน้มการเติบโตของรายได้ ภาระหนี้สิน ปัจจุบัน และแผนการใช้จ่าย TerraBKK พบว่ามีข้อน่าสนใจอื่น ๆ ดังนี้ ในกรณีลูกค้าเดิมของ ธนาคาร ธนาคารสามารถตรวจสอบ บัญชีเงินฝาก/บัญชีกระแสรายวัน ถึงความสามารถในการ บริหารเงินสดได้ เช่น คุณภาพเช็คคืนหรือเช็คเค็ง กระแสเงินสดเข้าและออกบัญชี ซึ่งธนาคารจะใช้ Capacity ประเมินความเสี่ยงด้านการดำเนินงานกิจการ รายได้ที่แสดงถึง Capacity จะเป็นรายได้ สุทธิหลังจากการหักลบค่าใช้จ่ายทุกอย่างแล้ว และควรเป็นรายได้ที่มีความแน่นอน บางกิจการ พิจารณาจากผลตอบแทนจากการลงทุน (ROD) หากสูงกว่าต้นทุนของทุน (Cost of capital) จึงแสดงถึงความเพียงพอของกระแสเงินสดที่นำมาจ่ายชำระหนี้ธนาคารได้ ตามมาตรฐานของ ระบบบัญชีจะทำให้ธนาคารได้ข้อมูลและงบการเงินที่ถูกต้อง

C3- Capital คือ เงินทุนหรือสินทรัพย์ผู้กู้

หากผู้กู้มีส่วนเงินลงทุนตนเองสูงเท่าไร ธนาคารยิ่งลดความเสี่ยงลงเท่านั้น ใช้หลัก พิจารณาเบื้องต้นได้จาก อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E ratio) ซึ่งขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรมของธุรกิจ นั้น ๆ ที่ธนาคารกำหนดเป็นเกณฑ์พิจารณา ธนาคารจะใช้ Capital ประเมิน ความเสี่ยงด้านการเงิน ของกิจการได้ เพราะกิจการพึ่งพิงตนเองสูง มั่นใจในการทำธุรกิจ กล้าใช้เงินทุนตนเองมากกว่าที่จะ หวังพึ่งพิงเงินกู้จากธนาคารเพียงอย่างเดียว

C4- Collateral คือ หลักประกันหรือผู้ค้ำประกัน

กรณีผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด โดยธนาคารจะดำเนินการให้ผู้ค้ำประกัน ชำระหนี้แทน หรือนำหลักประกันมาขายทอดตลาดได้ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่ง Collateral สามารถเป็นได้ทั้ง บุคคล (บุคคลค้ำประกัน) ทรัพย์สินมีตัวตน เช่น ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง เครื่องจักร สินค้า ยานพาหนะ และ ทรัพย์สินทางการเงิน เช่น พันธบัตร ตั๋วเงิน หุ้น สิทธิการเช่า โดยความ เหมาะสมของหลักประกันขึ้นอยู่กับ ระดับความเสี่ยงของวงเงินกู้และคุณภาพของหลักประกัน

กล่าวคือ มูลค่าของหลักประกัน โอกาสขายทอดตลาดของหลักประกัน กรณีลูกค้าที่ประกอบธุรกิจสามารถนำบ้านหรืออสังหาริมทรัพย์ที่ปลอดการจำนอง มาเป็นหลักประกันค้ำประกันการกู้ เพื่อนำเงินไปเป็นทุนหมุนเวียนในกิจการได้ หรือระยะเวลาการเปิดดำเนินการธุรกิจอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 2 ปี เป็นต้น

C5- Conditions คือ เงื่อนไขต่าง ๆ

เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก คือ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน เงื่อนไข และข้อกำหนดของเงินกู้ TerraBKK อธิบายไว้ดังนี้ ปัจจัยภายนอก เป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยน ความผันผวนของราคาดัชนี การแข่งขันธุรกิจ ส่วนนี้ เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อกิจการผู้กู้ ปัจจัยภายในขึ้นอยู่กับการบริหารงานของธนาคารนั้น ๆ เช่น นโยบายการปล่อยสินเชื่อ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการดูแลติดตามลูกค้า และเงื่อนไขและข้อกำหนดของเงินกู้เป็นไปตามความเสี่ยงของเงินกู้ นั้น ยิ่งเสี่ยงสูง ย่อมมีเงื่อนไขที่รัดกุม เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระค่างวดผ่อนชำระต่อเดือน เป็นต้น

พัทธ์ลิตา ศุภชัยวรพัฒน์ (2553, หน้า 19-20) ได้อ้างถึงเกณฑ์การพิจารณาคูณค่าทางเครดิต (Criteria of credit worthiness) ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ก็ยึด 5Cs ซึ่งประกอบด้วย

C1-Character หมายถึง อุปนิสัยและบุคลิกลักษณะของบุคคล ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร ความตั้งใจที่จะชำระหนี้คืน (Willing to pay) ความสม่ำเสมอในการชำระหนี้ที่ผ่านมารวมถึงคุณสมบัติส่วนตัวของผู้กู้ ได้แก่ ความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย ตำแหน่งงาน ชื่อเสียงในสังคม

C2-Capacity หมายถึง ความสามารถในการชำระเงิน เป็นการประเมินความสามารถของผู้สมัครในการจัดการรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ (Ability to pay) ซึ่งจะพิจารณาภาระค่าใช้จ่ายอื่น เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าผ่อนสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจพิจารณาพื้นฐานการศึกษา อายุ ความชำนาญด้านอาชีพ รวมถึงความมั่นคงของบริษัทที่ผู้สมัครสินเชื่อปฏิบัติงานอยู่ด้วย

C3-Capital หมายถึง สินทรัพย์ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้สมัคร ซึ่งเป็นหลักประกันที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดและรักษาสภาพคล่องในยามจำเป็นได้ ถือเป็นคุณสมบัติที่นำมาพิจารณาชดเชยในกรณีที่ “C1-Character” หรือ “C2-Capacity” ไม่เพียงพอต่อการพิจารณาสินเชื่อบัตรเครดิต

C4-Collateral หมายถึง สินทรัพย์ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้สมัครสินเชื่อ ได้แก่ เงินฝาก สะสมทรัพย์หรือเงินฝากประจำซึ่งธนาคารอาจเรียกร้องให้ผู้สมัครสินเชื่อนำมาใช้เป็นหลักประกัน

การชำระหนี้ในกรณีที่ขาดคุณสมบัติ C1 C2 หรือ C3 ข้อใดข้อหนึ่ง ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การพิจารณาประกอบ

C5-Economic Conditions หมายถึง สถานการณ์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เหนืออำนาจการควบคุมของธนาคารและผู้สมัคร ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี สังคม กฎหมาย การเมือง ฯลฯ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านความสามารถในการชำระหนี้สิน เป็นต้น

Lucia and Peters (1993, อ้างถึงใน พรธรรมา ชูวนิมิตรกุล, 2554) กล่าวถึงการวิเคราะห์และการประเมินความน่าเชื่อถือของผู้กู้ โดยใช้เกณฑ์ 5Cs ที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปดังนี้

C1-Character คือ ลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้กู้ซึ่งแสดงถึง “Willingness to pay” โดยระบุลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้กู้

ตารางที่ 2-2 ลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้กู้

บุคคลธรรมดา	SME หรือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ
1. เพศ ชาย หรือ หญิง	1. ประวัติของผู้บริหารหลัก
2. ระดับอายุ	2. รูปแบบของธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ
3. ประเภทของอาชีพ ระยะเวลาในอาชีพนั้น ตำแหน่งงาน รายได้	3. จำนวนการจ้างสินทรัพย์ลงทุนหลัก (Core assets)
4. ระดับการศึกษาปกติ	4. ความมีส่วนร่วมในชุมชน (Community involvement)
5. ลักษณะที่อยู่อาศัย ผู้ร่วมอาศัยในที่อยู่เดียวกัน	5. สัดส่วนเงินลงทุนที่เจ้าของและ/หรือผู้บริหาร หลักนำมาลงทุน
6. สถานะภาพสมรสข้อมูลคู่สมรสและบุตรธิดา	

C2-Capacity คือ ความสามารถในการจ่ายชำระภาระผูกพัน ทั้งดอกเบี้ย และ เงินต้น ตามกำหนดที่ได้ตกลงกันไว้ (Ability to pays)

ตารางที่ 2-3 ความสามารถในการจ่ายชำระภาระผูกพัน

บุคคลธรรมดา	SME หรือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ
1. ลักษณะอาชีพและตำแหน่งงาน	1. ประสบการณ์ของผู้บริหารหลักโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
2. รายได้หลักและรายได้เสริม	2. ประเภทของอุตสาหกรรม สถานการณ์การเติบโต และถดถอย
3. ค่าใช้จ่ายในครอบครัวและนอกบ้าน	3. สภาพการแข่งขัน (Competitor)
ลักษณะการวางแผนการใช้จ่าย การออมเงิน	4. ลักษณะลูกค้า (Customer)
4. การทำประกันชีวิต ลงทุนอื่น ๆ	5. ลักษณะของผู้ขาย (Suppliers)
5. วัตถุประสงค์การกู้เงิน ความจำเป็นเหมาะสม	6. ผู้สืบทอดรุ่นต่อไป และทีมงานหลัก
6. การใช้บัตรเครดิต ภาระการกู้เงินจากแหล่งอื่น	

C3-Capital คือ การบอกถึงส่วนของเจ้าของที่นำมาลงทุนเรียกอีกอย่างว่า “owner’s margin” หากเจ้าของลงทุนในสัดส่วนที่สูงย่อมแสดงถึงความเชื่อมั่นในธุรกิจนั้น และย่อมแสดงถึงความผูกพัน และความทุ่มเทให้กับธุรกิจนั้น และแสดงถึง โอกาสที่จะประสบความสำเร็จมีสูงด้วย

ตารางที่ 2-4 ส่วนของเจ้าของที่นำมาลงทุน

บุคคลธรรมดา	SME หรือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ
1. สัดส่วนเงินออม ต่อรายได้	1. สัดส่วนเงินลงทุนของเจ้าของ และหรือผู้บริหารหลักต่อเงินลงทุนรวมของกิจการ
2. สัดส่วนเงินออม ต่อหนี้สินทั้งหมดที่มี	2. เงินลงทุนระหว่างเจ้าของ และเงินกู้ของเจ้าของกิจการผลกำไรสุทธิที่นำมาลงทุนต่อและเงินปันผลที่จ่ายคืนให้เจ้าของ
3. วิธีการออมเงิน และวิธีการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ	
4. พฤติกรรมการบริโภค และวิธีการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ	
5. พฤติกรรมการบริโภค การใช้จ่าย การท่องเที่ยว	

C4-Collateral คือ หลักพิจารณาเพิ่มเติมเมื่อข้อมูลของผู้กู้แสดงถึงไม่สามารถชำระหนี้ผูกพันได้ หรือ Secondary source of repayment หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน มีได้หลายลักษณะ

ได้แก่ สินทรัพย์ที่มีตัวตน (Tangible assets) สินทรัพย์ทางการเงิน (Financial assets) บุคคลค้ำประกัน (Personal guarantee) หรือ การค้ำประกันโดยหน่วยงานที่สาม (Third party guarantee)

ตารางที่ 2-5 หลักพิจารณาเพิ่มเติมเมื่อข้อมูลของผู้กู้แสดงถึงไม่สามารถชำระหนี้ผูกพันได้

---

#### บุคคลธรรมดา และ SME หรือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ

---

1. สัดส่วนเงินกู้ ต่อมูลค่ารวมของหลักประกัน
  2. ประเภทของหลักประกัน Core assets?
  3. ผู้มีกรรมสิทธิ์ที่แท้จริงของหลักทรัพย์
  4. ความสัมพันธ์ของเจ้าของหลักทรัพย์ กับผู้กู้
  5. ความสัมพันธ์ของบุคคลค้ำประกัน กับผู้กู้
- 

C5-Conditions คือ เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ ตลาดการเงิน ความผันผวนของราคาน้ำมัน การแข่งขันในอุตสาหกรรม เสถียรภาพทางการเมืองทั้งใน และนอกประเทศ และฯลฯ ที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ และความสามารถในการจ่ายชำระคืน ปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายสินเชื่อของสถาบันการเงิน วงเงินสินเชื่อรวมที่มีความเพียงพอในด้านบุคลากรที่มีความสามารถในการควบคุม ติดตาม ดูแลสินเชื่อเงื่อนไขและข้อกำหนดของเงินกู้ สินเชื่อที่มีความเสี่ยงสูงกว่า ย่อมตามมาด้วยเงื่อนไขและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เข้มงวดกว่า

ตารางที่ 2-6 เงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ

---

#### บุคคลธรรมดา และ SME หรือผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ

---

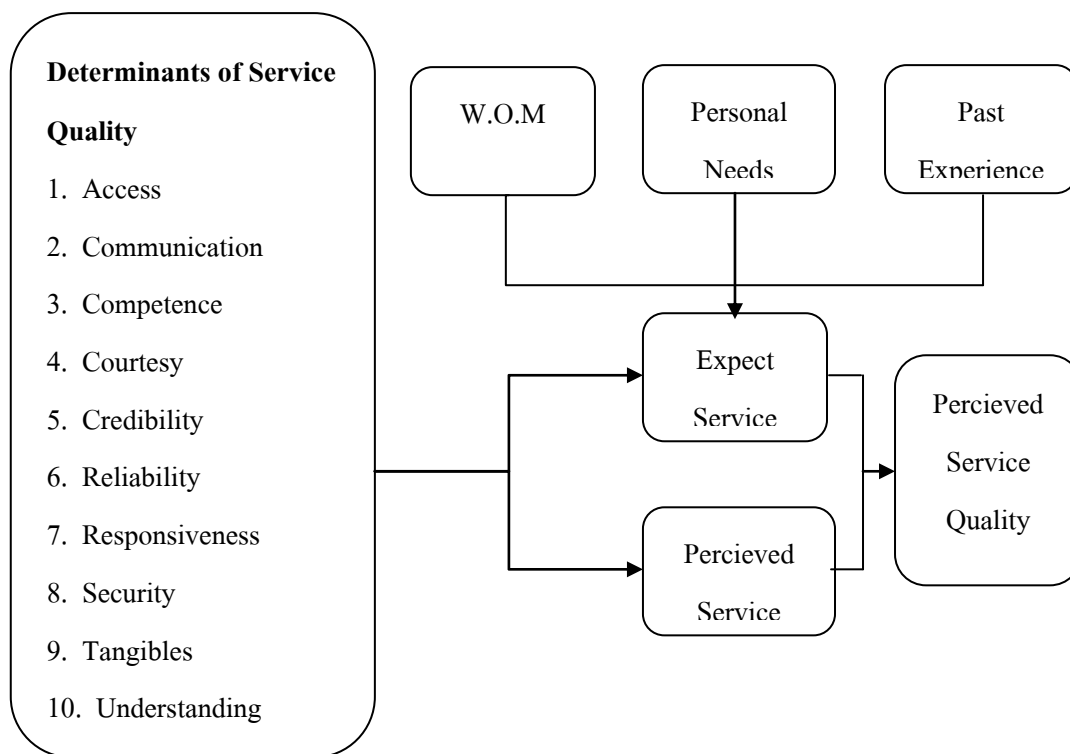
1. วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ เพื่อการลงทุนโครงการหรือซื้อทรัพย์สิน เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียน เพื่อการชำระหนี้เดิม เป็นต้น
  2. ผู้กู้ร่วม
  3. เงื่อนไขอัตราดอกเบี้ย และเงื่อนไขการชำระคืน
  4. อื่น ๆ
-

## แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการซึ่งใช้หลักเกณฑ์การวัดที่มาจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived service) เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ กล่าวคือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้ว ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าว ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่ไม่มีต้องมิผู้ช่วยเหลือ
2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลงสงสัย
6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย
7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า
10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า





ภาพที่ 2-1 Determinants of Perceived Service Quality (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985)

และในการวิจัยครั้งต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 Parasuraman et al. ผู้วิจัยได้รับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการให้มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of correlation) ระหว่างตัวแปรที่เหลือเกณฑ์ทั้งหมดเพียง 5 ประการ เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 5 ด้านดังนี้

1. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

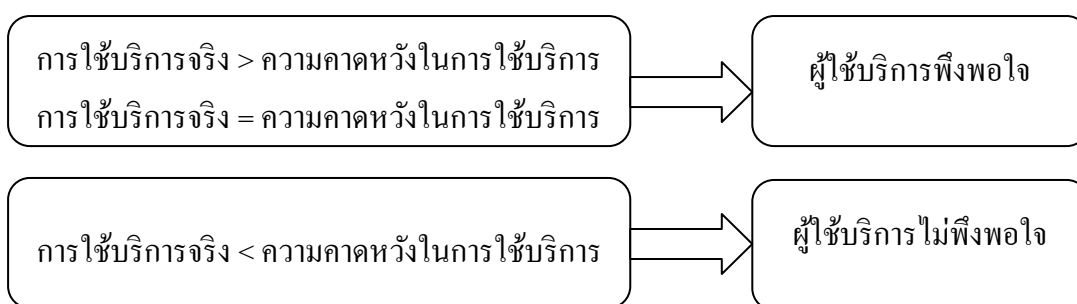
2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า และบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable)

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer understanding)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness)

จากหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการดังกล่าว สามารถวัดคุณภาพการให้บริการจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้สมการดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 สมการของความพึงพอใจของการใช้บริการ

จากสมการข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยให้สมบูรณ์

### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ต้องสังเกตจากการแสดงออก มีความสลับซับซ้อน ดังนั้นการวัดความพึงพอใจจึงมักใช้ความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลเป็นตัววัด โดยการให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กล่าวไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ สอดคล้องกับ Vroom (1964) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Morse and Nancy (1958 อ้างถึงใน สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นูวงศ์, 2550) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า ธรรมชาติของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็มีสภาวะ

ที่จิตปราศจากความเครียด แม้การตอบสนองนั้นจะเป็นเพียงบางส่วนก็ตามก็จะลดความเครียดนั้นลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดเป็นความเครียดและความไม่พึงพอใจ

Kotler (1944 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ถักยิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในแง่มุมมองของผู้ปฏิบัติงานว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลงานที่ได้รับกับการคาดหวังของลูกค้า และประเมินผลออกมาเป็นระดับความรู้สึก หากเกิดความแตกต่างที่ระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับมากกว่าหรือสูงกว่าความคาดหวังก็จะเรียกความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับมาน้อยกว่าหรือต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเรียกความรู้สึกของบุคคลนั้นเป็นความไม่พึงพอใจ

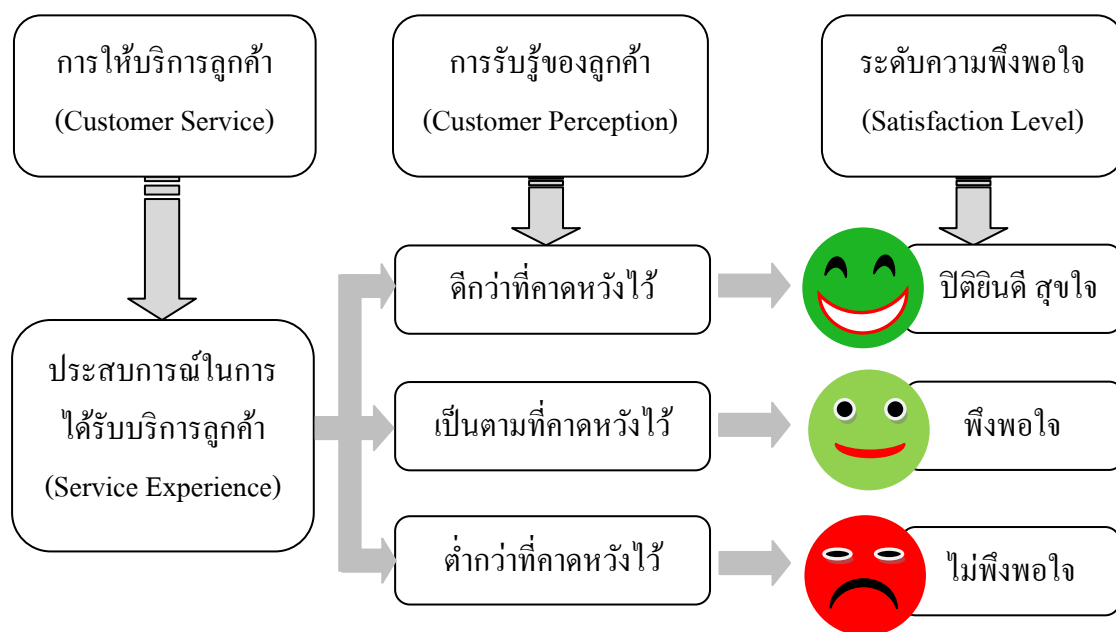
Kotler and Armstrong (1996) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้าที่มีต่อการนำเสนอคุณค่า ทางการตลาด และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ โดยเกี่ยวข้องกับรูปแบบของสินค้าที่นำเสนอเพื่อเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งลูกค้าแต่ละรายอาจจะมึระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบที่นำเสนอสินค้าที่มีความคาดหวังที่ต่ำลูกค้าจะไม่พึงพอใจหรือเฉย ๆ หากเพิ่มความคาดหวังเข้าไปลูกค้าจะพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวังของลูกค้ายังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การซื้อในอดีต ความคิดเห็นของเพื่อนและผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีอิทธิพลต่อลูกค้า รวมทั้งข้อมูลของ นักการตลาดและคู่แข่งที่นำเสนอหรือสัญญาไว้ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักการตลาดจะต้องระมัดระวัง

Kotler and Armstrong (1996) กล่าวว่า มนุษย์ต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เพื่อแสดงออกซึ่งพฤติกรรม และต้องเป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น พฤติกรรมการแสดงออกสามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านชีววิทยา (Biological) เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก และ ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ ถูกกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยมีทฤษฎีความต้องการที่สามารถอธิบายเพิ่มเติม ซึ่งถูกกล่าวถึงมากอยู่ 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ فروยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ ที่นำมาสนับสนุนและรองรับเพื่อแสดงให้เห็นต้นกำเนิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอกกล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ ซึ่งที่เป็นตัวผลักดันความต้องการบางอย่าง ณ ช่วงเวลาหนึ่ง จึงทำให้มนุษย์ทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง และในขณะเดียวกันมนุษย์อีกคนกลับทำสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ความต้องการของมาสโลว์ 5 ลำดับขั้น (Maslow, 1943) ได้แก่

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการที่สมบูรณ์ของชีวิต

Anton (1996) กล่าวว่า ทุกครั้งที่ส่งมอบบริการ ลูกค้าจะให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ หลังจากที่ได้รับบริการในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะบริการนั้นจะมากกว่า หรือเท่ากับ หรือน้อยกว่า ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และคะแนนโดยรวมที่ลูกค้าให้ไว้หากมีระดับความพึงพอใจกับองค์กรผู้ให้บริการด้วย ก็จะเป็นเครื่องบ่งชี้ ว่าลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการดังกล่าวในอนาคตอีกหรือไม่ขออธิบาย ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 แบบจำลองการเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Anton, 1996)

จากภาพ หากลูกค้าประเมินบริการที่ได้รับทุกครั้งรวมกันแล้วพบว่าตนรู้สึกมีความพึงพอใจก็มีความเป็นไปได้ว่าลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีกในอนาคตแต่ก็สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งได้ หากได้รับข้อเสนอที่คิดว่าดีกว่า แต่ถ้าลูกค้าประเมินบริการโดยรวมทุกครั้งแล้วเห็นว่ามีคุณภาพดี เพราะบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังไว้ก็ย่อมที่จะกลับมาใช้บริการอีก และในทางกลับกันหากลูกค้าประเมินบริการโดยรวมแล้วเห็นว่าตนไม่ได้รับความพึงพอใจ ก็จะไม่กลับมาใช้บริการซ้ำอีกเช่นกัน วิเคราะห์ได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเติบโตของรายได้และผลกำไรขององค์กรธุรกิจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลัทธิดานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าในแง่มุมของนักการตลาดว่า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าหรือบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง คุณประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

นวลอนงค์ ผานัด (2556) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นการประเมินผลบนพื้นฐานของประสบการณ์การซื้อของลูกค้าจากที่เคยใช้บริการ (Boulding, Kalra, Richard & Zeithaml, 1993) ซึ่งเป็นปัจจัยทางพฤติกรรมที่ลูกค้าใช้เลือกซื้อสินค้า หรือใช้บริการ (Hunt, 1977) โดยใช้มุมมองกำหนดการมุ่งเน้นในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งจากมุมมองดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของลูกค้า นั้น มักจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลจากคุณลักษณะของสินค้า หรือบริการในอดีตที่ผ่านมา (Li & Petrick, 2010) และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อแรงจูงใจในการกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ มักจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ (Selnes, 1998)

พัชรี มาลี และมาริสา พระวังคำ (2555) ได้ให้ข้อสรุปไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

อาภรณ์ เลิศไพบรูด (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผล ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยา

ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของ ขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ปุลยณัฐ พวงคำ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ บุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง โดยความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก หรือความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ระบบความสัมพันธ์ของ ความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพึงพอใจ”

นภดล ชีรภัทรางกูร (2556) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในคุณภาพและอธิบายคุณลักษณะ ของคำว่า คุณภาพ ไว้ 3 แบบ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพ เป็นรูปแบบความคิดเดิม ๆ (Classical) คือการดำเนิน กิจกรรมให้ได้ตามมาตรฐานกำหนด (Specification) โดยกิจกรรมส่วนใหญ่จะหมายถึง การทำงาน และการผลิตสินค้า

2. ความพึงพอใจในคุณภาพ ในรูปแบบสมัยใหม่ (Modern) ได้ให้ความหมาย ให้เป็น เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (Satisfaction) และเรื่องความเหมาะสมในการใช้งาน (Fitness)

3. ความพึงพอใจในคุณภาพ แบบความคิดขยาย (Enlarged) คือ คุณภาพของงานที่ หน่วยงานปฏิบัติในแต่ละงาน (Job) อาทิเช่น งานขาย งานผลิต งานบริหาร

โดยมีแนวคิดว่าสินค้าที่มีคุณภาพนั้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible) สามารถสัมผัสและจับต้องได้ และคุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) คือ คุณภาพของ การนำเสนอบริการที่ไม่มีรูปลักษณะชัดเจน แต่สามารถแสดงออกผ่านผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการ หรือลูกค้าสามารถรับรู้ได้ ซึ่งได้อธิบายคุณภาพทั้ง 2 ลักษณะ ดังนี้

1. คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ประกอบด้วย

1.1 คุณภาพด้านการออกแบบ (Specification & drawings) แบบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ นั้นต้องสามารถใช้งานได้ดีและมีความสวยงาม

1.2 คุณภาพด้านการผลิต (Production) ต้องสามารถผลิตได้ง่าย เรียบร้อย ประหยัด ใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่น อย่างเห็นได้ชัด

1.3 คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) มีความทนทาน ใช้งานได้นาน และเชื่อถือได้

1.4 คุณภาพด้านต้นทุน (Costs) ต้องมีต้นทุนต่ำ และขายราคาไม่แพงเหมาะสมกับคุณภาพ

2. คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) ประกอบด้วย

2.1 คุณภาพด้านบริการ (Services quality) คือการส่งมอบบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา มีบริการหลังการขาย เช่น การบำรุงรักษา และซ่อมแซมง่าย ละเอียดหาง่ายราคาไม่แพง

2.2 คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) ต้องมีความปลอดภัยในการใช้งาน

2.3 คุณภาพของบุคลากร (Employee) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการผลิตได้ดีขึ้น มีความรู้ด้านเทคนิคสูงขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น มีจิตสำนึกด้านคุณภาพมากขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และมีการส่งมอบบริการที่ดีต่อลูกค้ามากขึ้น

ผู้วิจัยจึงได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ภายในตัวบุคคล ที่สามารถแสดงออกได้ 2 ลักษณะซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้น หากสิ่งกระตุ้นนั้นตรงกับความต้องการของมนุษย์ และได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ จนแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่สามารถมองเห็นและรับรู้ได้ซึ่งเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก และหากสิ่งกระตุ้นนั้นไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความไม่พอใจ ไม่ชอบใจ การแสดงออกทางพฤติกรรมก็จะเป็นไปในทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น เกิดเป็นทัศนคติทางลบก็ได้เช่นกัน โดยทฤษฎีที่น่าสนใจและสอดคล้องกับเรื่อง ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ผู้วิจัยจึงนำหลักแนวคิดในแง่มุมความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการ ทั้งด้านที่เป็นรูปธรรม (Tangible) และด้านนามธรรม (Intangible) นำมาดัดแปลงผสมผสานกับแนวคิดทฤษฎีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman และคณะที่ให้หลักเกณฑ์ SERQUAL ไว้ 5 ประการ ได้แก่ Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพ Assurance (ความมั่นใจ) Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) Empathy (ความใส่ใจ) และ Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการ มาดัดแปลงเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ที่ผู้ใช้บริการสนใจสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปีตอลจำกัด และ มากำหนดเป็นตัวแปรตามในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีความสนใจหรือต้องการสมัครสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปปีตอล จำกัด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑกานต์ เขียววิชัย (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและความสามารถในการชำระหนี้สินของพนักงานบริการท่าอากาศยานในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความสามารถในการชำระหนี้บัตรเครดิต มีความสัมพันธ์

กันกล่าวคือ กลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จะมีพฤติกรรมการชำระหนี้แบบเป็นงวด ๆ และกลุ่มคนที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจะชำระเต็มจำนวน แสดงให้เห็นว่ารายได้ยิ่งมาก ส่งผลต่อความสามารถในการชำระเต็มจำนวนได้ สะท้อนต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาการปล่อยกู้ โดยใช้ C2 (Capacity) คือ ความสามารถในการจ่ายชำระภาระผูกพัน ทั้งดอกเบี้ย และเงินต้นได้

พัชรลีดา ศุภชัยวรพัฒน์ (2553) สรุปผลการศึกษาด้านอำนาจอนุมัติสำหรับสินเชื่อบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีนโยบายให้หน่วยงานด้านสินเชื่อเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาอนุมัติ โดยใช้ระบบคะแนนสินเชื่อ (Credit scoring) เป็นเครื่องมือหลักในการวัดความเสี่ยงซึ่งพิจารณาจากการชำระหนี้ (Willingness to pay) และความสามารถในการชำระหนี้ (Ability to pay) ของลูกค้าแต่ละรายและแปรค่าออกมาเป็นคะแนน โดยมีกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไปของลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ รายได้ประจำซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ระดับอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีและไม่เกิน 70 ปี ไม่เป็นบุคคลใน Black list หากตรวจสอบพบว่าเป็นบุคคลใน Black list ต้องไม่อยู่ในระดับสูงกว่า W09 (ยกเลิกล้มละลาย) และต้องผ่านการตรวจสอบจนแน่ใจว่าไม่มีปัญหาเช่นเดิม ไม่มีปัญหาหนี้ระบบข้อมูลเครดิตแห่งชาติ (NCB) มีข้อมูลทางการเงิน รวมถึงการตรวจสอบความมั่นคง และความมีชื่อเสียง ของสถานที่ทำงาน หรือกิจการที่เปิดดำเนินการอยู่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs

วิฑูรย์ ชะฎา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อกลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้าประชากร 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย พบว่าหลักเกณฑ์ที่ใช้วิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินการ ลักษณะของธุรกิจ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน ปัจจัยส่วนตัวของผู้ประกอบการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อ ประวัติการค้างชำระ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร แนวโน้มสภาพธุรกิจ นอกจากนี้ยังพิจารณาไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และการเมืองอีกด้วย กล่าวโดยสรุป ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลที่ขอสินเชื่อประกอบธุรกิจ มีระยะเวลาดำเนินการ 10-20 ปี กิจการมีกำไรทำรายได้ต่อเดือนมากกว่า 90,000 บาท ไม่เคยมีประวัติการค้างชำระสินเชื่อ และกิจการมีแนวโน้มจะเติบโตในอีก 3 ปีข้างหน้า โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาอนุมัติสินเชื่อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และอยู่ในระดับมากคือ ปัจจัยจากผู้กู้ ด้านประวัติการค้างชำระส่วนปัจจัยที่มาจากธนาคาร และสิ่งแวดล้อมภายนอกมีผลกระทบต่อการศึกษาอนุมัติสินเชื่อที่มีความแตกต่างกันในอยู่ในระดับปานกลาง

จิตภา นิ่มน้อย (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาให้สินเชื่อด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character) ของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปัจจัยที่มีต่อการพิจารณาให้สินเชื่อ



ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ สามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อส่วนใหญ่เพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจการ และนิติบุคคลส่วนใหญ่นำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์ร้อยละ 92.25 โดยมีหลักทรัพย์ค้ำประกันนี้ร้อยละ 88 ด้านความสามารถในการคืนชำระหนี้ภายในระยะเวลา 6-8 ปี ร้อยละ 41.25 ซึ่งผลลัพธ์จากปัจจัยการเลือกใช้บริการปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาให้สินเชื่อด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character) 6Cs แตกต่างกันที่มีระดับการสร้างรายได้เปรียบการแข่งขันของธุรกรรมบริการทางการเงิน ได้แก่ Character capacity condition common sense และที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ Capital และ collateral

ดัชนีกร มีภาณี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยอ้างอิงหลักในการวิเคราะห์สินเชื่อ 6Cs และ 5Ps จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ คือ วัตถุประสงค์ในการขอกู้ ความสามารถในการชำระหนี้ ความมั่นคงของรายได้ การใช้สินทรัพย์เป็นหลักประกัน และมูลเหตุของการค้างชำระหนี้เกิดจากปัจจัยตัวลูกหนี้ การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย มีหนี้สินภายนอกมาก ทำการค้าเกินตัว และนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ จากประเด็นดังกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพชำระหนี้ของลูกค้ามีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคาร

นวลอนงค์ ผานัด (2556) ได้ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่รับรู้ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อ และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) โดยมีข้อเสนอแนะให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรมุ่งเน้นคุณค่าที่รับรู้ เพื่อส่งผลให้เกิดความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำที่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง

อรรพล แสงประไพ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้าอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภาพรวมโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ได้แก่ความสะดวกสบายของสำนักงานที่ให้บริการสาขาเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มีที่นั่งรับรองเพียงพอ มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกแสดงให้เห็นภาพลักษณ์ที่ค้ำชูเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าไปใช้บริการ รองลงมา คือด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญด้านการแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีมีความน่าเชื่อถือในระดับมาก พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี มีความรู้ทักษะความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และเอาใจใส่ติดตามงานให้แก่ลูกค้า ต่อมาคือกระบวนการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านราคา ตามลำดับ และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อรายไตรมาสเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ผู้ให้บริการควรจัดเตรียมไว้บริการแก่ลูกค้า ควรมีองค์ประกอบใดและด้านใดที่กระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการมากที่สุด

มัทนิ สุจาศรี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ในระบบในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. พบว่า พฤติกรรมการกู้ยืมเงินนอกระบบของประชากรในเขตเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความถี่ในการใช้บริการเงินกู้นอกระบบความ 3 เดือนต่อครั้ง และความถี่มากกว่า 3 เดือนต่อครั้ง โดยปริมาณเงินที่กู้มีจำนวนระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อครั้ง ระยะเวลาในการผ่อนชำระเฉลี่ยประมาณ 3 เดือน และผลการศึกษาด้านปัจจัยที่สนับสนุนการกู้ยืมเงินนอกระบบ ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้น้อย เป็นปัจจัยอันดับหนึ่ง รองลงมา คือด้านค่าใช้จ่ายของผู้กู้ ซึ่งพบว่านำไปใช้จ่ายค่าอุปโภคบริโภคมากที่สุด รองลงมา นำไปเพื่อลงทุนด้านอาชีพ และนำไปจ่ายหนี้จากแหล่งเงินกู้อื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านการบริการ กล่าวคือ ขั้นตอนการกู้ยืมง่ายไม่ยุ่งยาก และมีความรวดเร็ว ได้เงินครบเต็มจำนวนที่ต้องการกู้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและสิ่งกระตุ้น คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นและยืดหยุ่นต่อรองได้ ปัจจัยสุดท้ายคือ แหล่งเงินกู้เป็นที่รู้จักกันในชุมชน เป็นที่ยอมรับของบุคคลภายในครอบครัว เพื่อนบ้านและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยกำหนดเพื่อวัดความพึงพอใจทั้งด้านที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม นอกจากนี้ยังได้เห็นว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อรายไตรมาสได้อีกด้วย

ทวิชชัย อูร์จฉัท (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อ โดยใช้หลัก 5Cs ในการพิจารณาวิเคราะห์การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และให้ความหมาย Cs ต่าง ๆ ไว้สั้น ๆ ดังนี้ C1-Character คือ อุปนิสัย C2-Capacity คือ ความสามารถในการชำระหนี้ C3-Capital คือ เงินทุน C4-Collateral คือ หลักประกัน และ C5-Condition คือ ภาวะเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังมีการแจกแจงปัจจัยเพิ่มเติมที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งจากด้านผู้ขอสินเชื่อ และผู้ให้สินเชื่อ ประกอบกันเพื่อช่วยประเมินความสามารถ และความตั้งใจในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ขนาดธุรกิจของผู้ปล่อยสินเชื่อ หลักการกระจายความเสี่ยง ประเภทธุรกิจของผู้ขอสินเชื่อ ระยะเวลาของสินเชื่อ สภาวะทางธุรกิจ นโยบายการจำหน่ายสินค้าของผู้ขอสินเชื่อ วัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ ความสามารถในการบริหาร คู่แข่ง และกล่าวถึงหลักเกณฑ์พิจารณาไว้พอสังเขป อาทิ ประเภทสินเชื่อธุรกิจห้องแถวเป็นสินเชื่อที่พิจารณาวงเงินจากหลักทรัพย์

ค้ำประกัน หากผู้ขอสินเชื่อ มีหลักทรัพย์ค้ำประกันสามารถกู้ได้ไม่เกิน 2 ล้านบาท ซึ่งวงเงิน จะพิจารณาจากหลักทรัพย์ค้ำประกัน และหากมีหลักทรัพย์ค้ำประกันจะสามารถกู้ได้ไม่เกิน 5 แสนบาท สำหรับสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน เป็นสินเชื่อที่ไม่เน้นผู้ค้ำประกัน และ มีความยืดหยุ่นด้านเอกสารประกอบการพิจารณาสามารถใช้เอกสารรายรับ-รายจ่าย ในกรณี เป็นผู้ประกอบกิจการขนาดเล็ก โดยจะพิจารณาวงเงินกู้รายละไม่เกิน 2 แสนบาท เป็นต้น

แสงเดือน ปานขลิบ (2554) ได้ศึกษาเรื่องสภาพหนี้สินของลูกค้ำในโครงการธนาคาร ประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1 โดยกล่าวถึงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ ไว้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ต้องเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระ หรือเป็นผู้มีรายได้ประจำต้องการประกอบ อาชีพเสริม ฝากเงินอย่างสม่ำเสมอเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน เป็นผู้บรรลุนิติภาวะ มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี มีสถานประกอบการและที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อประกอบ อาชีพ และเพื่อชำระค้ำเงินกู้ในระบบที่กู้ยืมมาเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อความ จำเป็นในการดำรงชีพที่จำเป็นต้องใช้จริง กำหนดวงเงินให้กู้ได้ตามความจำเป็นและความสามารถในการ ชำระคืน ไม่เกินรายละ 1 แสนบาท ระยะเวลาการชำระเงินกู้คืนไม่เกิน 5 ปี หรือ 60 งวด อัตราดอกเบี้ย กำหนดไว้ วงเงินกู้ไม่เกิน 3 หมื่นบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน หากวงเงินกู้ตั้งแต่ 3 หมื่นบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.75 ต่อเดือนและมีเงื่อนไขเพิ่มเติมหากผู้กู้ ไม่มีประวัติผิดนัดชำระหนึ่งงวดใดงวดหนึ่งของการ ชำระหนี้ตั้งแต่งวดที่ 1 ถึงงวดที่ 12 ธนาคารจะ ลดอัตราดอกเบี้ยของการชำระหนึ่งงวดที่ 13 เป็นต้นไป เป็นอัตราร้อยละ 0.50 ต่อเดือน ด้าน หลักประกัน กรณีใช้บุคคลค้ำประกันจะพิจารณาวงเงินให้กู้ประกอบกับรายได้ของผู้ค้ำประกัน และ กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน อาทิ สมุดเงินฝาก หรือสลากออมสินพิเศษ ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด หรือที่ดินว่างเปล่าที่ตั้งอยู่ในชุมชน ซึ่งมีกำหนดหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยใช้ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 3 Ps ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการกู้ (Purpose) การชำระคืน (Payment) การ ป้องกันความเสี่ยง (Protection) และ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ Character พิจารณา คุณลักษณะคุณสมบัติผู้กู้ ความจริงใจและน่าเชื่อถือที่จะชำระหนี้คืน Capacity ความสามารถในการ ชำระหนี้ และศักยภาพในการทำกำไร Capital พิจารณาเงินทุนของผู้กู้ส่วนหนึ่ง Collateral หลักประกัน ซึ่งโดยปกติมูลค่าของหลักทรัพย์ค้ำประกันจะมีมูลค่าไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่กู้จริง และสุดท้าย Condition มุ่งพิจารณาที่วัตถุประสงค์ของการนำเงินกู้ไปใช้เป็นทุนหมุนเวียน สภาวะ ตลาดและอื่น ๆ ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กู้เงินรายละไม่เกิน 3 หมื่นบาท อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.50 ต่อเดือน ซึ่งเป็นผู้มีสถานประกอบการและที่อยู่แน่นอน และไม่ผิด นัดชำระหนี้ตั้งแต่งวดที่ 1-12 โดยเลือกผ่อนชำระ 24 งวดมากที่สุด รองลงมา คือ 36 งวด 12 งวด และ 48 งวด และเมื่อถามถึงความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึง

พอใจมากที่สุดในเรื่องการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และความมีมนุษยสัมพันธ์กับความเต็มใจการให้บริการของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับความพึงพอใจต่ำสุด

อริญาพร สอดศรี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสในการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้านักวิชาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ โดยกล่าวถึงหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์นำมาใช้ ได้แก่ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs และ 5Ps โดยผู้วิจัยขอเสนอพอสังเขป ดังนี้ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C1-Character คุณสมบัติของผู้กู้ ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจในการชำระหนี้ (Willingness to pay) C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ (Ability to pay) โดยดูจากเงินเดือน รายได้อื่น ๆ ตลอดจนแหล่งเงินทุนสำรองของกิจการ C3-Capital ทุนที่ใช้ในการดำเนินกิจการ โดยพิจารณาถึงทรัพย์สินเงินทองที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้กู้ เช่น บัญชีธนาคาร ที่ดิน รถยนต์ C4-Collateral หลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น ที่ดิน อาคาร พันธบัตร เงินฝากธนาคาร และบุคคลที่มีชื่อเสียง C5-Condition สภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง อัตราดอกเบี้ย และอัตราภาษีเป็นต้น สำหรับหลักวิเคราะห์ 5Ps ได้แก่ P1-People พิจารณาการเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ความสามารถและความตั้งใจของผู้กู้ P2-Purpose วัตถุประสงค์การกู้ยืม เพื่อนำไปลงทุน หรือนำไปใช้ในการบริโภค หรือนำไปชำระหนี้ หรือนำไปเพื่อลงทุนเชิงกำไร P3-Payment การชำระหนี้คืน P4-Protection การป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากผู้กู้ไม่ชำระหนี้คืน P5-Prospective โดยพิจารณาจากภาพรวมข้างต้นดูแนวโน้มว่าสมควรให้สินเชื่อหรือไม่ จากการศึกษา ด้านสถานะลูกหนี้เงินกู้ระยะสั้นพบว่า กลุ่มลูกหนี้สถานะปกติใช้เงินตนเองชำระหนี้ มีอัตราสูงสุดร้อยละ 59.90 รองลงมาคือ กลุ่มลูกหนี้สถานะปกติที่กู้ยืมเงินจากแหล่งอื่นมาเพื่อชำระหนี้ ธ.ก.ส. มีอัตราร้อยละ 30.0 และเป็นกลุ่มลูกหนี้สถานะค้างชำระเพราะไม่สามารถชำระหนี้ได้ มีอัตราร้อยละ 5.30 กับกลุ่มลูกหนี้สถานะค้างชำระเพราะไม่ต้องการชำระหนี้ มีอัตราร้อยละ 4.80 ตามลำดับ ซึ่งเหตุผลที่ลูกหนี้ไม่ยอมผิดสัญญากับ ธ.ก.ส. อันดับแรกคือ ไม่อยากเสียประวัติ คิดเป็นร้อยละ 29.97 รองลงมาคือ เป็นการค้ำประกันกลุ่ม ร้อยละ 23.05 และต้องการชำระหนี้เดิมเพื่อขอกู้ใหม่ ร้อยละ 22.48 เหตุผลต่อมาก็คือ ต้องการเลื่อนชั้นลูกหนี้ เพื่อปรับลดอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 18.16 และเหตุผลสุดท้ายคือ ครบกำหนดสัญญาก่อนหน้านี้อื่นๆ ร้อยละ 6.34

สิริกร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการ ด้านความเป็นมาตรฐาน และด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพด้านการจัดการ

ลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 มากที่สุด และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความพร้อมและความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการ รวมถึงการจัดตั้งสาขาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีรูปแบบบริการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน มีขบวนการอนุมัติสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานน่าเชื่อถือ รวมถึงด้านความปลอดภัยของข้อมูล การปกปิดไม่เปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ของผู้กู้ ส่งผลต่อความพอใจตามลำดับ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง หลักการวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายไตรมาสกับบริษัทเอแคปปีดอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติผู้สมัครขอสินเชื่อรายไตรมาสของลูกค้าที่มีความสนใจสมัครขอสินเชื่อเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรศาสตร์ และกลุ่มตัวอย่าง
3. การเลือกเครื่องมือและวิธีการ
4. การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### วิธีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาของผู้วิจัยศึกษาจาก

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Document research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์
2. การศึกษาภาคสนาม (Field research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องหลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายไตรมาสกับบริษัทเอแคปปีดอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนดเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

## ประชากรศาสตร์ และกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากลุ่มประชากรผู้ประกอบการร้านค้าในตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 6 ตลาด ได้แก่ ตลาดปฐมมงคล ตลาดทุ่งพระเมรุ ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดบน) ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดล่าง) ตลาดสดเสรี ตลาดตลาดพระปฐมเจดีย์ โดยมีประชากรแม่ค้า ประมาณ 4,192 แผงค้า รายละเอียดตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อตลาด	จำนวนแผงค้า
ตลาดปฐมมงคล	1,000
ตลาดทุ่งพระเมรุ	692
ตลาดทรัพย์สิน(ตลาดบน)	650
ตลาดทรัพย์สิน(ตลาดล่าง)	650
ตลาดสดเสรีตลาด	1,000
ตลาดพระปฐมเจดีย์	200
	4,192

### กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้การคำนวณของ Yamane's (Yamane, 1973) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e$  = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษาครั้งนี้

กำหนดให้เท่ากับ  $5\% = 0.05$ ) โดยแทนค่า

$$n = \frac{4,192}{1 + (4192 \times 0.05^2)}$$

$$n = 365.58$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจึงเท่ากับ 365 ผู้ประกอบการแผงค้า

### ขอบเขตการศึกษา

แจกแบบสอบถามจำนวน 365 ชุด ให้กับผู้ประกอบการแผงค้า วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือการเลือกแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยการแบ่งผู้ประกอบการแผงค้า ในเขตเมืองอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมก่อน และใช้วิธีแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม (Proportionate) ซึ่งสามารถคำนวณสัดส่วนของตัวอย่างแต่ละกลุ่มด้วยสูตรดังนี้

ตารางที่ 3-2 กลุ่มตลาด

รายชื่อประชากร-ตลาด	จำนวนแผงค้า	คำนวณหาจำนวนประชากรตัวอย่าง	จำนวนประชากรตัวอย่าง
ตลาดปฐมมงคล	1,000	$1000 \times 365 / 4,192$	87
ตลาดทุ่งพระเมรุ	692	$692 \times 365 / 4,192$	60
ตลาดทรัพย์สิน(ตลาดบน)	650	$650 \times 365 / 4,192$	57
ตลาดทรัพย์สิน(ตลาดล่าง)	650	$650 \times 365 / 4,192$	57
ตลาดสดเสรี	1,000	$1000 \times 365 / 4,192$	87
ตลาดพระปฐมเจดีย์	200	$200 \times 365 / 4,192$	17
รวม	4,192		365

### การเลือกเครื่องมือและวิธีการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง หลักการวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษา ลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปิด ให้เลือกตอบเฉพาะรายการที่กำหนด และเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจำนวน 7 ข้อ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ในการสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์โดยใช้องค์ประกอบ 5Cs

ส่วนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์



ข้อมูลประกอบด้วยคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เชิงปริมาณ จำนวน 30 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็นแบบประเมินค่ามี 5 ระดับได้แก่

5 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด

4 เท่ากับ เห็นด้วยมาก

3 เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง

2 เท่ากับ เห็นด้วยน้อย

1 เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนพิจารณา ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้ 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง ให้ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00-5.00 โดยพิจารณา

ดังนี้

$$\text{Maximum} - \text{Minimum} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{ต่ำสุด}}{\text{Interval}}$$

$$\text{จำนวนชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วย/ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วย/ ความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วย/ ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วย/ ความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วย/ ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

### การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาเพื่อให้ได้ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ก่อนนำไปเป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณ, ดร.ธีทัต ตรีศิราโชติ และดร.สุรณี เมธิโยธิน โดยการนำแบบสอบถามมาหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้วิจัย จะนำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 48 ข้อ มีค่า IOC ผลรวมเฉลี่ยเท่ากับ 0.958

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.846

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามหลักการวิเคราะห์หัตถ์ลายเขียน 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเฉลี่ยแจกแบบให้กับผู้ค้าขายกลุ่มตลาด ดังนี้ ตลาดปฐมมงคล 87 ชุด ตลาดทุ่งพระเมรุ 60 ชุด ตลาดทรัพย์สิน-ตลาดบน 57 ชุด ตลาดทรัพย์สิน-ตลาดล่าง 57 ชุด ตลาดสดเสรี 87 ชุด ตลาดสดศาลาษา 17 ชุด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

2. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

3. ระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย การ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวแปรร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างไรบ้าง และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง หลักการวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยใช้กลุ่มประชากรศาสตร์เป็นผู้ค้ารายย่อย แผลงลอย และผู้เช่าแผงในตลาดตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน จำนวน 6 ตลาด ได้แก่ ตลาดปฐมมงคล ตลาดทุ่งพระเมรุ ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดบน) ตลาดทรัพย์สิน (ตลาดล่าง) ตลาดพระปฐมเจดีย์ ตลาดสดเสรี รวมจำนวนผู้ค้าทั้งสิ้น 4,192 ราย และใช้สูตรการคำนวณเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 365 ราย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ โดยมีอักษรย่อในหารวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่าง

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution

P แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ หรือค่าจริง

R square แทน ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

R แทน ค่าที่แสดงถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรซึ่งเรียกว่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlation)

Adjust R Square แทนค่า R square ที่ปรับแก้แล้วซึ่งควรจะพิจารณาค่านี้แทนค่า R square เมื่อข้อมูลที่นำมาสร้างตัวแบบมีจำนวนน้อย (น้อยกว่า 30)

## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะร้านค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การกู้ยืม เงินกู้ที่คาดหวัง ระยะเวลาในการผ่อน โดยวิเคราะห์จากความถี่ และร้อยละเสนอผลในรูปแบบของตาราง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ลูกค้าโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs และความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์ โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอผลในรูปแบบของตาราง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมโดยตั้งเป็นสมมติฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ คุณภาพด้านการผลิต (Production) คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คุณภาพด้านบริการ (Services quality) คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คุณภาพของบุคลากร (Employee) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นานาไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะร้านค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์การกู้ยืม เงินกู้ที่คาดหวัง ระยะเวลาในการผ่อน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้รับกลับคืนมาครบ 365 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามเพศ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	140	38.36
2. หญิง	225	61.64
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-1 ผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.36 และเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.64

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามอายุ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	5.20
21-30 ปี	69	18.90
31-40 ปี	170	46.57
41-50 ปี	82	22.46
51 ปีขึ้นไป	25	6.84
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-2 ผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.57 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.46 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	45	12.32
มัธยมศึกษา/ ปวช.	117	32.05
อนุปริญญา/ ปวส.	174	47.67
ปริญญาตรี	26	7.12
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.82
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-3 ผู้ค้าในตลาดสดมีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.05ระดับประถมศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.32 ระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.12 และน้อยสุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามลักษณะร้านค้า

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผงค้าถาวร	67	18.35
แผงลอยเช่าประจำ	133	36.43
แผงลอยเช่ารายวัน	86	23.56
ร้านขายของในตลาด	71	19.45
รถเร่-หาบเร่	8	2.19
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4-4 ผู้ค้าในตลาดสดมีลักษณะร้านค้าเป็นแผงลอยแบบเช่าประจำ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมาเป็นผู้ค้าประเภทแผงลอยรายวัน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.56 ต่อมาคือผู้ค้าประเภทร้านค้าขายของในตลาด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.45 ผู้ค้าประเภทแผงค้าถาวร 67 คน คิดเป็นร้อยละ 18.35 และน้อยสุด คือผู้ค้าประเภทรถเร่-หาบเร่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	0.00
10,001-20,000 บาท	159	43.35
20,001-30,000 บาท	113	30.95
30,001-40,000 บาท	50	13.69

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
40,001 บาทขึ้นไป	43	11.78
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-5 ผู้ค้าในตลาดสดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 43.35 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.69 รายได้เฉลี่ย 40,001 ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.78 ตามลำดับ และไม่พบกลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทแม้แต่รายเดียว

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม โดยการจัดแนกตามวัตถุประสงค์การกู้

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อใช้จ่ายส่วนตัว	4	1.09
เพื่อเริ่มธุรกิจใหม่	66	18.08
เพื่อปรับปรุง/ ขยายกิจการ	210	57.53
ชำระหนี้สถาบันการเงิน	16	4.38
ชำระหนี้นอกระบบ	69	18.90
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-6 ผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจการมากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 57.53 รองลงมา เพื่อชำระหนี้นอกระบบ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และเพื่อเริ่มธุรกิจใหม่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.08 อันดับต่อมาเพื่อ ชำระหนี้สถาบันการเงิน จำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4.38 และสุดท้ายพบว่า ต้องการกู้เงินมาเพื่อใช้จ่ายส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 ตามลำดับ



ตารางที่ 4-7 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม  
โดยการจำแนกตามวงเงินกู้ที่คาดหวัง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	12	3.29
15,001-30,000 บาท	23	6.30
30,001-45,000 บาท	47	12.88
45,001-60,000 บาท	126	34.52
60,001 บาทขึ้นไป	157	43.01
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-7 ผู้ค้าในตลาดสดสนใจวงเงินกู้ที่คาดหวัง 60,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 รองลงมาวงเงินกู้ที่คาดหวัง 45,001-60,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.52 วงเงินกู้ที่คาดหวัง 30,001-45,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.88 วงเงินกู้ที่คาดหวัง 15,001-30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และน้อยสุดคือวงเงินกู้ที่คาดหวังน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

ตารางที่ 4-8 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ค้าในตลาดสดที่ตอบแบบสอบถาม  
โดยการจำแนกตามระยะเวลาในการผ่อน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี	12	3.29
2 ปี	111	30.41
3 ปี	45	12.33
4 ปี	36	9.86
5 ปี	161	44.11
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4-8 ผู้ค้าในตลาดสดส่วนใหญ่เลือกระยะเวลาในการผ่อน 5 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11 รองลงมาเลือกระยะเวลาในการผ่อน 2 ปี จำนวน 111 คน

คิดเป็นร้อยละ 30.41 เลือกระยะเวลาในการผ่อน 3 ปีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33 เลือกระยะเวลาในการผ่อน 4 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 และน้อยสุดคือเลือกระยะเวลาในการผ่อน 1 ปีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs และความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอผลในรูปแบบของตารางจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ดังนี้

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

หลักเกณฑ์ที่ 1	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
(C1-Characteristic)									
1. ตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง	66 18.1%	125 34.2%	137 37.5%	37 10.1%	0 0%	2.98	0.65	ปานกลาง	4
2. กำหนดลักษณะผู้กู้จะต้องเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนใกล้แหล่งทำกิน	86 23.6%	134 36.7%	110 30.1%	35 9.6%	0 0%	3.90	1.05	มาก	1
3. การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้ผู้ที่สามารถเปิดร้านหรือเปิดทำธุรกิจทุกวัน	69 18.9%	101 27.7%	113 31%	59 16.2%	23 6.3%	3.73	1.04	มาก	2

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

หลักเกณฑ์ที่ 1 คุณลักษณะนิสัย ส่วนตัวของผู้กู้ (C1-Characteristic)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด				
มากกว่าเปิด ดำเนินการแบบมี วันหยุดพักผ่อน									
4. ผู้กู้ต้องเป็นที่ รู้จักของคนใน ชุมชนสามารถ ติดต่อสื่อสารรวมถึง การติดตาม หนี้ได้ง่ายขึ้น	69 18.9%	126 34.5%	101 27.7%	22 6%	47 12.9%	3.35	1.35	ปาน กลาง	3
<b>รวม</b>						<b>3.49</b>	<b>1.02</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์ที่ 1 คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ (C1-Characteristic) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.49 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า เห็นด้วยมากกับการกำหนดลักษณะผู้กู้จะต้องเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชน เป็นการถาวรซึ่งใกล้เคียงกับแหล่งที่ทำกินอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.90 รองลงมาคือ เห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่สามารถเปิดร้านหรือเปิดดำเนินธุรกิจทุกวันได้ มากกว่าการเปิดดำเนินการแบบมีวันหยุดพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.73 ต่อมาคือ เห็นด้วยปานกลางกับการมองว่าผู้กู้ต้องเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนจะส่งผลให้สามารถติดต่อสื่อสารรวมถึงการติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.35 และเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ ประกอบการพิจารณาทุกครั้ง ในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.98 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์  
 สันเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ  
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

หลักเกณฑ์ที่ 2	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด				
1. การพิจารณา อนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ ทำสัญญาเช่าแผงค้า ถาวร/สัญญาเช่า รายปี	77 21.1%	178 48.8%	72 19.7%	19 5.2%	19 5.2%	3.7	1.19	มาก	2
2. พิจารณาอนุมัติ เงินกู้ให้กับผู้ที่ ต้องการกู้เงินไปทำ ธุรกิจเปิดร้านใหม่ ขยายกิจการเสริม สภาพคล่องมากกว่า การนำไปจ่ายหนี้เดิม	130 35.6%	153 41.9%	31 8.5%	32 8.8%	19 5.2%	4.04	1.32	มาก	1
3. การพิจารณา อนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ ทำบัญชีรายรับ- รายจ่ายของกิจการ ร้านค้า	44 12.1%	142 38.9%	143 39.2%	24 6.6%	12 3.3%	3.47	0.64	มาก	3
4. การพิจารณา อนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ ไม่มีหนี้สินอื่น ๆ กับ เจ้าหนี้ในระบบ และสถาบันการเงิน	10 2.7%	87 23.8%	103 28.2%	122 33.4%	43 11.8%	2.98	1.38	ปาน กลาง	4

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

หลักเกณฑ์ที่ 2	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ (C2-Capacity)						3.54	1.13	มาก	
รวม						3.54	1.13	มาก	

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์ที่ 2 ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ (C2-Capacity) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.54 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า เห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ต้องการกู้เงินไปทำธุรกิจ เช่น เปิดร้านใหม่ ขยายกิจการ หรือเสริมสภาพคล่องมากกว่านำไปจ่ายหนี้เดิม หรือใช้ส่วนตัว มากอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.04 รองลงมาคือ เห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำสัญญาเช่าแผงค้าถาวรหรือสัญญาเช่ารายปี มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.70 ต่อมาคือ เห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของกิจการร้านค้า ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.47 และเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ไม่มีหนี้สินอื่นๆ กับเจ้าหนี้ในระบบและสถาบันการเงิน ในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.98 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

หลักเกณฑ์ที่ 3	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
สถานะเงินทุนของผู้กู้ (C3-Capital)									
1. การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่	54	104	136	71	0	3.19	0.89	ปานกลาง	3
	14.8%	28.5%	37.3%	19.5%	0%				

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

หลักเกณฑ์ที่ 3	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
มีบัญชีเงินออมกับ									
สถาบันการเงิน/ ธนาคาร									
2. การพิจารณา อนุมัติ เงินกู้ให้กับผู้ ที่มีทรัพย์สินอื่น ๆ เช่น โฉนดที่ดิน บ้าน	20	117	105	83	40	3.03	1.29	ปาน กลาง	4
	5.5%	32.1%	28.8%	22.7%	11%				
วางแผนลงทุน									
ลักษณะอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้อ กองทุน เล่นหุ้น									
4. พิจารณาอนุมัติ เงินกู้ให้ผู้ที่มิอายุ ของสัญญาเช่าแผง เหล็กระยะเวลา 1 ปี ขึ้นไป	28	120	179	26	12	3.47	0.84	มาก	1
	7.7%	32.9%	49%	7.1%	3.3%				
รวม						3.24	0.97	มาก	

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับ  
หลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วย  
กับการนำหลักเกณฑ์ที่ 3 สถานะเงินทุนของผู้กู้ (C3-Capital) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับ  
ความเห็นอยู่ที่ 3.24 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า เห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้  
ให้กับผู้ที่มีอายุของสัญญาเช่าแผงเหล็กอยู่เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป อันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับ

ความเห็นอยู่ที่ 3.47 รองลงมาเห็นด้วยระดับปานกลางคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีการวางแผนการลงทุนลักษณะอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้กองทุน มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.27 ต่อมาคือ เห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณาอนุมัติให้กับผู้ที่บัญชีเงินออมกับสถาบันการเงินหรือธนาคาร ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.19 และเห็นด้วยปานกลางกับผู้ที่ต้องเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนสามารถติดต่อสื่อสารรวมถึงการติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.03

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

หลักเกณฑ์ที่ 4 หลักประกันเงินกู้ (C4-Collateral)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. การกำหนดให้ผู้กู้ จะต้องมีผู้ค้ำประกัน	52 14.2%	83 22.7%	103 28.2%	108 29.6%	19 5.2%	2.46	0.95	น้อย	3
2. การกำหนดให้ผู้กู้ จะต้องมีผู้กู้ร่วม	7 1.9%	23 6%	167 45.8%	49 13.4%	119 32.6%	1.64	0.88	น้อย ที่สุด	4
3. การพิจารณา อนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ มีสัญญาเช่าเป็น หลักประกัน	38 10.4%	139 38.1%	97 26.6%	91 24.9%	0 0%	3.08	0.96	ปาน กลาง	2
4. การพิจารณา อนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ มีหลักประกันซึ่ง เปลี่ยนเป็นเงินสดได้ ง่าย	44 12.1%	169 46.3%	83 22.7%	38 10.4%	31 8.5%	2.99	1.03	ปาน กลาง	1
รวม						2.54	0.95	น้อย	

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วย

กับการนำหลักเกณฑ์ที่ 4 หลักประกันเงินกู้ (C4-Collateral) อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.54 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า เห็นด้วยปานกลางกับ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีสัญญาเช่าเป็นหลักประกัน เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.08 รองลงมาคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีหลักประกันซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.99 ต่อมาคือ เห็นด้วยน้อย กับการกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้ค้ำประกัน ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.46 และเห็นด้วยน้อยที่สุดเรื่องการกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้ร่วม ในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 1.64 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

หลักเกณฑ์ที่ 5 เงื่อนไขหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ (C5-Condition)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. การพิจารณาการ อนุมัติสินเชื่อโดยดู ปัจจัยฤดูกาลเป็น เกณฑ์ เช่น ฤดูฝนผู้ ค้าขายได้น้อยเพราะ ฝนตก	23 6.3%	100 27.4%	134 36.7%	53 14.5%	55 15.1%	2.94	1.21	ปาน กลาง	2
2. การพิจารณาการ อนุมัติสินเชื่อโดยใช้ ชื่อเสียงและขนาด ของตลาดเป็นเกณฑ์	0 0%	59 16.2%	151 41.1%	92 25.2%	63 17.3%	2.38	0.80	น้อย	3
3. พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อให้กับผู้ค้าที่ ได้รับการส่งเสริม	41 11.2%	84 23%	112 30.7%	95 26%	33 9%	3.00	0.93	ปาน กลาง	1



ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

หลักเกณฑ์ที่ 5 เงื่อนไขหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ (C5-Condition)	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
จากหน่วยงานภาครัฐ									
3. พิจารณานุมัติ สินเชื่อให้กับผู้ค้าที่ ได้รับการส่งเสริม	41 11.2%	84 23%	112 30.7%	95 26%	33 9%	3.00	0.93	ปาน กลาง	1
จากหน่วยงานภาครัฐ									
4. พิจารณาการ อนุมัติสินเชื่อโดยใช้ สภาพเศรษฐกิจและ การเมืองเป็นเกณฑ์	71 19.5%	100 27.4%	84 23%	100 27.4%	71 19.4%	2.26	1.02	น้อย	4
รวม						2.54	0.95	น้อย	

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ค้าในตลาดสด เกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์ที่ 5 เงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่างๆ (C5-Condition) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.64 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า เห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณานุมัติสินเชื่อให้กับผู้ค้าในตลาดที่ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.00 รองลงมาคือ เห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโดยดูปัจจัยด้านฤดูกาลเป็นเกณฑ์ เช่น ฤดูฝนผู้ค้าขายได้น้อยเพราะฝนตก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.94 ต่อมาคือ เห็นด้วยน้อยกับการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโดยใช้ความมีชื่อเสียงและขนาดของตลาดเป็นเกณฑ์ ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.38 และเห็นด้วยน้อยในเรื่องการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโดยใช้สภาพเศรษฐกิจและการเมืองเป็นเกณฑ์ ในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.26 ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อโนไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็น รูปธรรม (Tangible) - คุณภาพด้านการ ออกแบบสินเชื่อ โนไฟแนนซ์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. การกำหนดวงเงิน การอนุมัติสินเชื่อไม่ เกิน 100,000 บาทต่อ ผู้กู้ 1 ราย	146 40%	149 40.8%	51 14%	5 1.4%	14 3.8%	3.96	1.04	มาก	1
2. การกำหนดอัตรา ดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ต่อเดือน	19 5.2%	69 18.9%	98 26.8%	111 30.4%	68 18.6%	2.96	1.02	ปาน กลาง	3
3. การกำหนด ระยะเวลาในผ่อน ชำระหนี้คืน ระหว่าง 1-5 ปี	109 29.9%	162 44.4%	64 17.5%	30 8.2%	0 0%	3.94	0.66	มาก	2
4. กำหนดอายุของ ผู้กู้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 20-50 ปี	111 30.4%	60 16.4%	113 31%	56 15.3%	25 6.8%	2.96	1.26	ปาน กลาง	3
รวม						2.54	0.95	น้อย	

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อโนไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านการออกแบบสินเชื่อโนไฟแนนซ์ พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.54 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่าพึงพอใจมากในกำหนดวงเงินการอนุมัติสินเชื่อไม่เกิน 100,000 บาทต่อผู้กู้ 1 ราย ที่ค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจ 3.96 รองลงมา คือ การกำหนดระยะเวลาในผ่อนชำระหนี้คืน ระหว่าง 1-5 ปี ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.94 และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง การกำหนดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 3 ต่อเดือนและการกำหนดอายุของผู้กู้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปี-50 ปีในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.96 เป็นอันดับสุดท้ายเหมือนกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อรายบุคคลและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็น	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด				
รูปธรรม (Tangible) - คุณภาพด้าน หลักเกณฑ์มาตรฐาน ในกระบวนการ อนุมัติสินเชื่อ									
1. กำหนดให้ผู้กู้ต้องยื่นเอกสารสำเนาบัตรประชาชนผู้กู้ด้วยตนเองและแสดงตัว ตนผู้กู้ร่วมหรือผู้ค้ำ (ถ้ามี)	129 35.3%	149 40.8%	78 21.4%	9 2.5%	0 0%	4.03	0.83	มาก	1
2. กำหนดให้ผู้กู้ต้องแสดงเอกสารฉบับจริงประกอบ การพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น	130 35.6%	98 26.8%	128 35.1%	9 2.5%	0 0%	4.02	0.84	มาก	2
3. กำหนดให้ผู้กู้ต้องเซ็นหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลเครดิต (NCB)	40 11%	54 14.8%	172 47.1%	55 15.1%	44 12.1%	2.55	1.06	น้อย	4

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

คุณภาพที่เป็น รูปธรรม (Tangible) - คุณภาพด้าน หลักเกณฑ์มาตรฐาน ในกระบวนการ อนุมัติสินเชื่อ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
Consent)									
4. ตรวจสอบการ เป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone call verification)	62 17%	160 43.8%	143 39.2%	0 0%	0 0%	3.73	0.67	มาก	3
รวม						3.58	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อผ่านอินเทอร์เน็ตและคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านหลักเกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.58 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า พึงพอใจมากในกำหนดให้ผู้กู้ต้องยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาเป็นสำเนาบัตรประชาชนผู้กู้ ด้วยตนเองและแสดงตัวตนผู้กู้ร่วมหรือผู้ค้า (ถ้ามี) ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.03 รองลงมา คือ การกำหนดให้ผู้กู้ต้องแสดงเอกสารต้นฉบับจริงในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.02 ต่อมาเป็นความพึงพอใจระดับมากในการตรวจสอบยืนยันการเป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone Call Verification) ก่อนทำการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 ละมีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องกำหนดให้ผู้กู้ต้องเซ็นหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลข้อมูลเครดิต (NCB Consent) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.55 เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ  
 ลินเชื่อนาโนไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล  
 จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible) - คุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
1. การพิจารณา อนุมัติสินเชื่อโดยใช้ สถานะที่ผู้กู้ เป็นที่รู้จัก ของคนในชุมชน ตลาด การมีชื่อเสียงในชุมชนที่ อาศัยและแหล่งทำกิน	44	80	139	49	53	2.90	1.30	ปาน กลาง	3
2. การพิจารณาการเงิน อนุมัติโดยใช้ สภาพแวดล้อมชุมชน ความมีชื่อเสียงของ ตลาดที่ผู้กู้เช่าเพื่อทำ ธุรกิจ	30	49	192	49	30	2.84	1.01	ปาน กลาง	4
3. การมีระบบการสรุป รายละเอียดบัญชีเงินกู้ การชำระหนี้ รวมทั้ง จัดส่งให้ผู้กู้เป็นราย เดือน	108	150	94	13	0	3.30	0.86	ปาน กลาง	2
4. การกำหนดให้ พนักงานทุกท่าน แต่ง กายชุดยูนิฟอร์มของ บริษัท สื่อถึงภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือองค์กร	161	133	71	0	0	3.64	0.93	มาก	1
รวม						3.58	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อ  
 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อรายค้าปลีกและคุณภาพการให้บริการ  
 ที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจ  
 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.17 และเมื่อพิจารณารายชื่อปรากฏว่า พึงพอใจมากใน  
 การกำหนดให้พนักงานทุกท่านแต่งกายชุดยูนิฟอร์มของบริษัท ที่สื่อถึงภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ  
 ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.64 และข้อที่มีระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ในการมีระบบการสรุป  
 รายละเอียดบัญชีเงินกู้และการชำระหนี้ รวมทั้งจัดตั้งให้ผู้กู้เป็นรายประจำเดือน มีค่าเฉลี่ยระดับ  
 ความพึงพอใจอยู่ที่ 3.30 ต่อมา คือความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
 โดยใช้สถานะ การที่ผู้กู้ เป็นที่รู้จักของคนในชุมชนหรือในตลาด การมีชื่อเสียงในชุมชนที่อาศัยและ  
 แหล่งทำกินในระดับความเห็นเฉลี่ยที่ 2.90 และการพิจารณาวงเงินอนุมัติโดยใช้สภาพแวดล้อม  
 ชุมชน ความมีชื่อเสียงของตลาดที่ผู้กู้เช่าเพื่อทำธุรกิจ มีเฉลี่ยที่ 2.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอ  
 สินเชื่อรายค้าปลีกและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล  
 จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อยที่สุด				
1. การมีช่องทางให้ท่าน สามารถชำระหนี้คืน โดยนำไปแจ้งหนี้ไป ชำระผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ธนาคารที่ กำหนด หรือที่สำนักงาน สาขา	212	114	39	0	0	4.22	0.72	มาก	1
2. การอำนวยความสะดวก ให้ผู้กู้สามารถ เลือกช่องทาง วิธีการ ชำระหนี้คืนได้โดยชำระ	84	151	53	45	32	3.93	0.86	มาก	2
	23%	41.4%	14.5%	12.3%	8.8%				

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
ผ่านธนาคารหรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือ ให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่า งวด									
3. การกำหนดให้ผู้กู้ ชำระหนี้คืนได้เป็นราย สัปดาห์หรือรายเดือน	78 21.4%	80 21.9%	130 35.6%	-8 13.2%	29 7.9%	3.05	1.28	ปาน กลาง	4
4. การจัดเตรียมสิ่ง อำนวยความสะดวก	156 42.7%	111 30.4%	93 25.5%	5 1.4%	0 0%	3.80	0.75	มาก	3
อาทิ แก้อั้วระหว่างรอ รับบริการ น้ำดื่ม TV หนังสือพิมพ์ และจัดภูมิ ทัศน์ในสาขา ให้อบอุ่นเหมือนบ้าน									
รวม						3.75	0.90	มาก	

จากตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อ  
หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์และคุณภาพการให้บริการ  
ที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพคุณภาพด้านการบริการ พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสด  
พึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.75 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า พึงพอใจมาก  
ที่สุดในการมีช่องทางให้ท่านสามารถชำระหนี้คืน โดยนำไปแจ้งหนี้ไปชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส  
เคาน์เตอร์ธนาคารที่กำหนด หรือชำระที่สำนักงาน-สาขา ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.22 รองลงมา  
คือ การอำนวยความสะดวกให้ผู้กู้สามารถเลือกช่องทาง และวิธีการชำระหนี้คืนได้นอกจากชำระ  
ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสยังมีบริการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่างวดตามแผงค้า  
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.93 และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ แก้อั้ว

ระหว่างรอรับบริการ น้ำดื่ม TV หนังสือพิมพ์และจัดภูมิทัศน์บรรยากาศภายในสาขาให้อบอุ่น เหมือนบ้านท่านเองมีค่าเฉลี่ยที่ 3.80 และการกำหนดให้ผู้กู้สามารถชำระหนี้คืนได้เป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือนมีเฉลี่ยที่ 3.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อรายรายรายและคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด				
1. การมีนโยบายเก็บ ฐานข้อมูลลูกค้า การ เข้าถึงข้อมูลลูกค้าให้ ปกปิดเป็นความลับ หรือ ห้ามนำข้อมูลลูกค้าไป เปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกค้า	244	97	19	5	0	4.24	1.25	มาก ที่สุด	1
2. การมีระบบ เทคโนโลยีในการ จัดพิมพ์ และระบบการ รับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้ โดยไม่เปิดเผยและมี รูปแบบเอกสารชี้ชัดให้ บุคคลอื่นรับรู้การเป็น หนี้ภายใต้การกำกับดูแล ของธนาคารแห่ง ประเทศไทย	156	190	19	0	0	3.98	1.17	มาก	3



ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
3. การมีกระบวนการส่ง มอบเงินกู้ที่ผ่านการ อนุมัติ โดยการโอนเงิน เข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้ / ผู้กู้สามารถขอรับเงิน สดได้ที่สำนักงานหรือ สาขาที่บริษัทเปิด ให้บริการครบถ้วนเต็ม จำนวน	155	184	26	0	0	4.18	0.62	มาก	2
	42.5%	50.4%	7.1%	0%	0%				
4. การมีระบบการตรวจ สอบความเที่ยงตรง เพื่อ ป้องกันการทุจริตจาก พนักงานภายใน และ การฉ้อโกงจากลูกค้า ภายนอก	182	183	0	0	0	3.80	0.75	มาก	4
	50.1%	49.9%	0%	0%	0%				
รวม						3.75	0.90	มาก	

จากตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อ  
หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อผ่านอินเทอร์เน็ตและคุณภาพการให้บริการ  
ที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านความปลอดภัย พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจ  
มาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.05 และเมื่อพิจารณารายชื่อปรากฏว่า มีพึงพอใจมากที่สุด  
ได้แก่ การมีการมีนโยบายเก็บฐานข้อมูลลูกหนี้ การเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้ให้ปกปิดเป็นความลับหรือ  
ห้ามนำข้อมูลลูกหนี้ไปเปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกหนี้ ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.24 รองลงมา  
คือ การมีกระบวนการส่งมอบเงินกู้ที่ผ่านการอนุมัติ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้/ ผู้กู้  
สามารถขอรับเงินสดได้ที่สำนักงานหรือสาขาที่บริษัทเปิดให้บริการครบถ้วนเต็มจำนวน ค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.18 และการมีมีระบบเทคโนโลยีในการจัดพิมพ์ และระบบการรับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้โดยไม่เปิดเผยและมีรูปแบบเอกสารที่ชัดเจนให้บุคคลอื่นรับรู้การเป็นหนี้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 และความพึงพอใจมากกับการมีระบบการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อป้องกันการทุจริตจากพนักงานภายใน และการถือโกงจากลูกค้าภายนอกมีเฉลี่ยที่ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อรายราย โนไฟแนนซ์และคุณภาพการให้บริการสินเชื่อของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
1. การกำหนดให้ พนักงานที่ต้องติดต่อกับ ลูกค้าด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	220 60.3%	101 27.7%	44 12.1%	0 0%	0 0%	4.44	0.78	มาก ที่สุด	1
2. การกำหนดให้ พนักงานที่ต้องติดต่อกับ ลูกค้าต้องแต่งกาย สะอาดสุภาพ ดูแล บุคลิกภาพให้มีความ น่าเชื่อถือ	201 55.1%	101 27.7%	63 17.3%	0 0%	0 0%	4.09	0.83	มาก	4
3. การกำหนดให้ พนักงานที่ต้องติดต่อกับ ลูกค้าต้องเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญในการ อธิบายให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	166 45.5%	187 51.2%	12 3.3%	0 0%	0 0%	4.22	0.41	มาก ที่สุด	3

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพ ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	ลำดับ ที่
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ น้อย	พอใจน้อย ที่สุด				
4. การกำหนดให้ พนักงานที่ต้องติดต่อกับ ลูกค้าต้องดูแลให้ ความสำคัญกับลูกค้าทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	242 66.3%	97 26.6%	26 7.1%	0 0%	0 0%	4.36	0.69	มาก ที่สุด	2
รวม						4.27	0.67	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ค้าในตลาดสดที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์และคุณภาพการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านความปลอดภัย พบว่าโดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.27 และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมีนโยบายเก็บฐานข้อมูลลูกค้า การเข้าถึงข้อมูลลูกค้าให้ปกปิดเป็นความลับ หรือห้ามนำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.44 รองลงมา คือ การมีระบบการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อป้องกันการทุจริตจากพนักงานภายใน และการชื้อโง่จากลูกค้าภายนอก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.36 และการมีกระบวนการส่งมอบเงินกู้ที่ผ่านการอนุมัติ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้/ ผู้กู้สามารถขอรับเงินสดได้ที่สำนักงานหรือสาขาที่บริษัทเปิดให้บริการครบถ้วนเต็มจำนวน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 และความพึงพอใจมากกับการมีระบบเทคโนโลยีในการจัดพิมพ์ และระบบการรับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้โดยไม่เปิดเผยและมีรูปแบบเอกสารชี้ชัดให้บุคคลอื่นรับรู้การเป็นหนี้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย มีเฉลี่ยที่ 4.07 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวม โดยตั้งเป็นสมมติฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินค้า คุณภาพด้านการผลิต (Production) คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คุณภาพด้านบริการ (Services quality) คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คุณภาพของบุคลากร (Employee) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานที่ 1 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์กับบริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินค้า

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินค้า

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) จะยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ของตัวแปรตาม หมายความว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C1- Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C2- Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์

ตารางที่ 4-20 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.65	.21		7.86	.000*	.69	1.46
C1-Characteristic	.26	.03	.28	7.95	.000*	.31	3.27
C2- Capacity	.03	.05	.04	.67	.485	.12	8.29
C3- Capital	.49	.08	.55	6.49	.000*	.17	5.79
C4- Collateral	.13	.07	.14	1.97	.050	.73	1.38
C5- Condition	1.32	.06	.83	24.10	.000*	.69	1.46
R	.83						
R Square	.69						
Adjust R Square	.69						
Durbin-Watsan	2.23						
F ratio	162.04	Sig 0.000*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-20 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 162.04 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปร 3 ด้าน จาก 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.83

C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.55

C1- Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.28 หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.83 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสูงถึงร้อยละ 82.7 ต่อมา C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.55 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสูงถึงร้อยละ 54.7 และสุดท้ายคือ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.28 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสูงถึงร้อยละ 28.1 สำหรับ C2- Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีค่า Sig 0.46 มีค่า Beta เท่ากับ 0.04 และ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig 0.050 มีค่า Beta เท่ากับ 0.14 ซึ่งค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.69 หรือ 69.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 69.3 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.65 + 0.25X_1 + 0.49X_3 + 1.32X_5$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{y} = 0.28X_1 + 0.55X_3 + 0.83X_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ

X1 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้

X3 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

X5 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ ของบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.65 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เพิ่มขึ้น 0.25 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่ การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C2-Capital ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้เพิ่มขึ้น 1 หน่วยทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เพิ่มขึ้น 0.3หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เพิ่มขึ้น 0.49 หน่วย คงที่ การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เพิ่มขึ้น 0.13 หน่วย คงที่ และการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ เพิ่มขึ้น 1.32 หน่วย

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-watson เท่ากับ 2.227 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 2 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อออนไลน์ ไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production)

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production)

ตารางที่ 4-21 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients	Beta				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.48	.246		5.10	.000*		
C1-Characteristic	.17	.036	.22	4.64	.000*	.66	1.46
C2- Capacity	.16	.054	.21	2.92	.004*	.31	3.27
C3- Capital	.57	.089	.73	-6.37	.000*	.12	8.29
C4- Collateral	.58	.078	.71	7.36	.000*	.17	5.76
C5- Condition	.85	.064	.62	13.18	.000*	.73	1.38

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients				
	B	Std. Error	Beta			
R	.65					
R Square	.45					
Adjust R Square	.42					
Durbin-Watson	2.63					
F ratio	59.23	Sig 0.000*				

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวนหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพด้านการผลิตสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 59.23 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.73

C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.71

C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.62

C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.22

C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.21

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.73 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตถึงร้อยละ 73.3 ต่อมา C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig 0.000



มีค่า Beta เท่ากับ 0.71 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตสูงถึงร้อยละ 70.8 ต่อมา C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆมีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.62 ต่อมา C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.22 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตสูงถึงร้อยละ 22.4 และสุดท้ายคือ C2- Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.21 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตในระดับน้อยเพียงร้อยละ 21.0 เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.43 หรือ 43.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 43.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.48 + 0.17X_1 + 0.16X_2 + 0.57X_3 + 0.58X_4 + 0.85X_5$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{y} = 0.22X_1 + 0.21X_2 + 0.73X_3 + 0.71X_4 + 0.62X_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านการผลิต

X1 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้

X2 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C2- Capital ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้

X3 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

X4 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้

X5 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตของบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.477 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต เพิ่มขึ้น 0.17 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่นๆ คงที่ C2- Capital คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต เพิ่มขึ้น 0.16 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต เพิ่มขึ้น 0.57 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต เพิ่มขึ้น 0.58 หน่วย คงที่ และการปรับ

หลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตเพิ่มขึ้น 0.85 หน่วย

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า Durbin-watson เท่ากับ 2.63 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 3 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ (Standards) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อรายไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4-22 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	2.03	.21		-9.58	.000		
C1-Characteristic	.47	.03	.49	15.17	.000*	.66	1.46
C2- Capacity	.040	.05	-.04	-.84	.401	.31	3.27
C3- Capital	.72	.08	.73	9.39	.000*	.12	8.29
C4- Collateral	.44	.07	.42	6.52	.000*	.17	5.79
C5- Condition	.58	.06	.33	10.45	.000*	.73	1.38
R	.86						
R Square	.74						
Adjust R Square	.74						
Durbin-Watsan	1.98						

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients				
	B	Std. Error	Beta			
F ratio	1.98	Sig 0.000*				

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

\*ค่า P-value &lt; 0.05

จากตารางที่ 4-22 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่ามีค่า F เท่ากับ 204.79 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 หมายถึง ค่า P-value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปร 4 ด้าน จาก 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.73

C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.49

C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.42

C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.33

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.73 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพ การให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือสูงถึงร้อยละ 73.0 ต่อมา C1-Characteristic คุณลักษณะ นิสัยส่วนตัวของผู้กู้มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.49 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือร้อยละ 49.0 ต่อมา C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.42 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือถึงร้อยละ 42.0 และสุดท้ายคือ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.000 จึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือโดยมี ค่า Beta เท่ากับ 0.33 แสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน

มาตรฐานความน่าเชื่อถือ 33.0 ส่วน C2-Capital คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ ค่า Sig 0.40 มีค่า Beta เท่ากับ -0.04 ซึ่งค่า Sig มากกว่า 0.05 จึงไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.74 หรือ 74.0 % หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ ขึ้นอยู่กับ การกำหนด หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 74 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบ ได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอย จากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.03 + 0.47X_1^* + 0.72X_3^* + 0.44X_4^* + 0.58X_5^*$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{Y} = 0.49X_1^* + 0.73X_3^* + 0.42X_4^* + 0.33X_5^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ

X1 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้

X3 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

X4 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C4- Collateral หลักประกันเงินกู้

X5 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน มาตรฐานความน่าเชื่อถือ ของบริษัทเอแคปิตอลจำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.03 เมื่อมีการปรับ หลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 0.43 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่ การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุน ของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 0.72 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ เพิ่มขึ้น 0.44 หน่วย และการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการมาตรฐานความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น 0.58 หน่วย

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-watson เท่ากับ 1.98 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความ คลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้าน มีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 4 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ (Services quality) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อรายรายไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

H<sub>0</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ

H<sub>1</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ

ตารางที่ 4-23 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients	Beta				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.08	.20		5.32	.000*		
C1-Characteristic	.07	.03	.08	-2.48	.014*	.69	1.46
C2- Capacity	.75	.04	.77	16.88	.000*	.30	3.27
C3- Capital	.34	.07	.34	-4.68	.000*	.12	8.30
C4- Collateral	.07	.06	.07	1.11	.267	.17	5.79
C5- Condition	.78	.05	.44	14.85	.000*	.73	1.38
R	.88						
R Square	.77						
Adjust R Square	.77						
Durbin-Watsan	1.74						
F ratio	241.39	Sig 0.000*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านบริการ

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-23 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ

ให้บริการด้านบริการสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple Regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่ามีค่า F เท่ากับ 241.39 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปร 4 ด้านจาก 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่

C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.77

C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.44

C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.34

C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.014 มีค่า Beta 0.08

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C2-Capacity

ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.77 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการถึงร้อยละ 77.0 ต่อมา C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.44 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการร้อยละ 44.0 ต่อมา ต่อมา C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.34 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการร้อยละ 34.0 และสุดท้ายคือ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.014 มีค่า Beta 0.08 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการในระดับน้อยเพียงร้อยละ 8.0 เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.77 หรือ 77.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 77.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.08 + 0.07X_1^* + 0.75X_2^* + 0.34X_3^* + 0.78X_5^*$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{Y} = 0.08X_1^* + 0.77X_2^* + 0.34X_3^* + 0.44X_5^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านบริการ

X1 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้

X2 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้

X3 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

X5 = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการของบริษัทเอแคปปีตอลจำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 1.08 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการเพิ่มขึ้น 0.07 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่ การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการเพิ่มขึ้น 0.75 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการเพิ่มขึ้น 0.34 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ และการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการเพิ่มขึ้น 0.78 หน่วย

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-watson เท่ากับ 1.74 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 5 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย (Safety) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโน ไฟแนนซ์ กับบริษัทเอแคปปีตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4-24 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	5.10	.39		13.21	.000		
C1-Characteristic	-.03	.06	-.04	-.61	.544	.66	1.46

ตารางที่ 4-24 (ต่อ)

Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	Coefficients	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta				
C2- Capacity	.07	.09	.07	.77	.441	.31	3.27
C3- Capital	.51	.14	.53	3.68	.000*	.12	8.29
C4- Collateral	.35	.12	.35	-2.88	.004*	.17	5.79
C5- Condition	.41	.10	.24	-4.08	.000*	.73	1.38
R	.32						
R Square	.11						
Adjust R Square	.09						
Durbin-Watsan	1.94						
F ratio	8.38	Sig 0.000*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

\*ค่า P-value &lt; 0.05

จากตารางที่ 4-24 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการด้านความปลอดภัย สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การ พิจารณา ค่า F ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 8.38 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปร 3 ด้านจาก 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมาก ไปหาน้อย ได้แก่

C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.53  
 C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig เท่ากับ 0.004 มีค่า Beta 0.35  
 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 มีค่า Beta 0.24  
 หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C3- Capital สถานะ เกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.53 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ



ให้บริการด้านความปลอดภัยถึงร้อยละ 53.0 ต่อมา C4- Collateral หลักประกันเงินกู้ มีค่า Sig 0.004 มีค่า Beta เท่ากับ 0.35 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยร้อยละ 35.0 และสุดท้ายคือ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ มีค่า Sig 0.000 มีค่า Beta เท่ากับ 0.24 มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยร้อยละ 24.0 เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.11 หรือ 11.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 11.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 5.10 + 0.51X_3 + 0.35X_4 + 0.41X_5$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{Y} = 0.54X_3 + 0.35X_4 + 0.24X_5$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

$X_3$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้

$X_4$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้

$X_5$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย ของบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 5.10 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้น 0.51 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่นๆ คงที่ การปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้น 0.35 หน่วย และการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย เพิ่มขึ้น 0.41 หน่วย การปรับหลักเกณฑ์

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-watson เท่ากับ 1.94 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสหสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร (Employee) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์

กับบริษัท เอ แคปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ  
ด้านบุคลากร

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ  
ด้านบุคลากร

ตารางที่ 4-25 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์  
5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	14.21	1.13		12.63	.000*		
C1-Characteristic	.05	.17	.02	.27	.786	.69	1.46
C2- Capacity	.22	.25	.08	.89	.373	.31	3.27
C3- Capital	-.44	.41	-.16	-1.07	.285	.12	8.29
C4- Collateral	.28	.36	.10	.78	.436	.17	5.79
C5- Condition	.80	.29	.17	2.73	.007*	.73	1.38
R	.19						
R Square	.04						
Adjust R Square	.02						
Durbin-Watsan	1.06						
F ratio	2.73	Sig 0.020*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-25 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน  
หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการ  
ให้บริการด้านบุคลากรสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F  
ในตารางพบว่ามีค่า F เท่ากับ 2.73 และค่า Sig เท่ากับ 0.020 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.020 นั้น

คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs โดยมีเพียง 1 ตัวแปรจาก 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อยได้แก่

C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.007 มีค่า Beta 0.17

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C5- Condition

สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.007 มีค่า Beta เท่ากับ 0.17 แสดงว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรร้อยละ 17.0 เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.04 หรือ 4.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 4.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 14.21 + 0.80X5^*$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{y} = 0.17X5^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร

$X5$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า มีเพียงตัวแปรอิสระเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 14.21 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.80 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่

โดยผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-watson เท่ากับ 1.06 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีค่าความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 7 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ โนไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

H<sub>0</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible)

H<sub>1</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible)

ตารางที่ 4-26 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	23.46	2.23		10.532	.000*		
C1-Characteristic	.091	.33	.02	.28	.781	.66	1.46
C2- Capacity	.47	.49	.09	.97	.333	.31	3.27
C3- Capital	-1.39	.80	-.26	-1.73	.085	.12	8.29
C4- Collateral	.55	.71	.10	.78	.437	.17	5.76
C5- Condition	1.54	.58	.16	2.65	.008*	.73	1.38
R	.19						
R Square	.04						
Adjust R Square	.03						
Durbin-Watsan	2.77						
F ratio	2.72	Sig 0.020*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible)

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-26 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่ามีค่า F เท่ากับ 2.72 และค่า Sig เท่ากับ 0.020 หมายถึงค่า

P-value เท่ากับ 0.020 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs โดยมีเพียง 1 ตัวแปรจาก 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.008\* มีค่า Beta 0.16

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C5-Condition

สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.008 มีค่า Beta เท่ากับ 0.16 แสดงว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) ร้อยละ 16.0 ในขณะที่ตัวแปรตามอีก 4 ด้านไม่มีอิทธิพลเมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.04 หรือ 4.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) ขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 4.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 23.48 + 1.54X5^*$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{y} = 0.16X5^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible)

$X5$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า มีเพียงตัวแปรอิสระเพียงตัวแปรเดียว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) ของ บริษัท เอ แคปิตอล จำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 23.47 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม (Tangible) เพิ่มขึ้น 0.16 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่ ผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.77 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.50 และไม่เกิน 2.50 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสหสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 8 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อรายไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

H<sub>0</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible)

H<sub>1</sub>: หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible)

ตารางที่ 4-27 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients	Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	54.30	4.09		13.27	.000		
C1-Characteristic	.10	.60	.010	.15	.880	.69	1.46
C2- Capacity	1.58	.90	.17	1.76	.079	.31	3.27
C3- Capital	-1.13	1.48	-.15	-.76	.446	.12	8.29
C4- Collateral	.78	1.30	.07	.60	.552	.17	5.76
C5- Condition	1.49	1.07	.06	1.34	.163	.73	1.38
R	.19						
R Square	.04						
Adjust R Square	.02						
Durbin-Watsan	0.87						
F ratio	2.64	Sig 0.023*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible)

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-27 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible) สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่าค่า F เท่ากับ 2.64 และค่า Sig เท่ากับ 0.023 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.023 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs โดยมี 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม (Intangible) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.04 หรือ 4.0% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม ขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 4.0 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้น โดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-watson เท่ากับ 2.64 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันน้อย

สมมติฐานที่ 9 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสดจังหวัดนครปฐม

$H_0$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible)

$H_1$ : หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม

ตารางที่ 4-28 รายละเอียดผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม

Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients	Coefficients				
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	77.775	5.39				
C1-Characteristic	.18	.79	.05	.23	.818	1.46

ตารางที่ 4-28 (ต่อ)

Model	Unstandardized	Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	Coefficients	Coefficients					
	B	Std. Error	Beta				
C2- Capacity	2.05	1.18	.16	1.74	.083	.30	3.27
C3- Capital	-2.52	1.94	-.19	-1.30	.196	.12	8.29
C4- Collateral	1.33	1.71	.10	.78	.439	.17	5.76
C5- Condition	3.03	1.40	.13	2.16	.031*	.73	1.38
R	.20						
R Square	.04						
Adjust R Square	.03						
Durbin-Watsan	1.35						
F ratio	3.08	Sig 0.010*					

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม

\*ค่า P-value < 0.05

จากตารางที่ 4-28 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบความแปรปรวนหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรมสามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression โดยใช้การพิจารณาค่า F ในตารางพบว่า มีค่า F เท่ากับ 3.08 และค่า Sig เท่ากับ 0.010 หมายถึงค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs โดยมีเพียง 1 ตัวแปรจาก 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig เท่ากับ 0.031\* มีค่า Beta 0.13

หมายความว่า ตัวแปรอิสระหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ได้แก่ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีค่า Sig 0.008 มีค่า Beta เท่ากับ 0.13 แสดงว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการทั้งรูปธรรมและนามธรรมร้อยละ 13.1 เมื่อวิเคราะห์ R Square มีค่าเท่ากับ 0.041 หรือ 4.1% หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้ง



รูปธรรมและนามธรรม ขึ้นอยู่กับ การกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ร้อยละ 10.5 และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้ในรูปแบบเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสร้างสมการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 77.75 + 3.03X5^*$$

สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z\hat{Y} = 0.13X5^*$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรม

$X5$  = หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ

จากสมการความถดถอยสามารถอธิบายได้ว่า มีเพียงตัวแปรอิสระเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรมของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด โดยเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 77.77 เมื่อมีการปรับหลักเกณฑ์การอนุมัติสินเชื่อ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมทั้งรูปธรรมและนามธรรมเพิ่มขึ้น 3.03 หน่วย โดยตัวแปรตัวอื่น ๆ คงที่ ผลการวิเคราะห์ระดับความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระพบว่าค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.775 ซึ่งค่าไม่ต่ำกว่า 1.500 และไม่เกิน 2.500 หมายความว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน และจากค่า Tolerance ไม่ต่ำกว่า 0.100 และค่า VIF แต่ละด้านมีค่าไม่เกิน 10 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสหสัมพันธ์กันน้อย

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4-29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 1 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ (Specification & drawings)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✓
1.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✓

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✗
1.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✓
1.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✓
1.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ด้านการออกแบบสินเชื่อ	✓

✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05  
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4-29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ พบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อ ที่ประกอบไปด้วย C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต (Production)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
2. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓

ตารางที่ 4-30 (ต่อ)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
2.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓
2.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓
2.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓
2.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓
2.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต	✓
✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต พบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิต ประกอบด้วย C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อไฟแนนซ์กับ บริษัท เอ แคปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 3 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ (Standards)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✓
3.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✓
3.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✗
3.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✓
3.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✓
3.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	✓
✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-31 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ พบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ ที่ประกอบไปด้วย C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อสินเชื่อผ่านระบบอัตโนมัติของ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 4 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ (Services quality)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✓
4.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู๋ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✓
4.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู๋ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✓
4.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู๋ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✓
4.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู๋ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✗
4.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ	✓
✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการพบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ ที่ประกอบไปด้วย C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู๋ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู๋ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู๋ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อรายวันรายสัปดาห์รายเดือนรายไตรมาส รายครึ่งปี รายปี รายสามปี รายห้าปี รายสิบปี รายยี่สิบปี รายสามสิบปี รายสี่สิบปี รายห้าสิบปี รายหกสิบปี รายเจ็ดสิบปี รายแปดสิบปี รายเก้าสิบปี รายร้อยปี ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 5 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย (Safety)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✓
5.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✗
5.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✗
5.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✓
5.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✓
5.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✓
✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการ พบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ ที่ประกอบไปด้วย C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อออนไลน์ผ่านระบบบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน บุคลากร (Employee)

การทดสอบสมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
6. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	✓
6.1 C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร	✗
6.2 C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร	✗
6.3 C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร	✗
6.4 C4-Collateral หลักประกันเงินกู มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร	✗
6.5 C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร	✓
✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	
✗ หมายถึง ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	

จากตารางที่ 4-34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากร พบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน บุคลากร มีเพียงตัวแปรอิสระเพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรซึ่งมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อออนไลน์ผ่านระบบบริษัทเอแคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4-35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานภาพรวม หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพล  
ต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจ คุณภาพการ ให้บริการ	ผลการทดสอบสมมติฐานการกำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs					
	ด้านการ ออกแบบ สินเชื่อ	ด้านการผลิต (กระบวนการ การอนุมัติ)	ด้านมาตรฐาน ความ น่าเชื่อถือ	ด้านบริการ	ด้านความ ปลอดภัย	ด้าน บุคลากร
หลักเกณฑ์การ วิเคราะห์ 5Cs	✓	✓	✓	✓	✓	✓
C1-Characteristic	✓	✓	✗	✓	✗	✗
C2-Capacity	✗	✓	✓	✓	✗	✗
C3-Capital	✓	✓	✓	✓	✓	✗
C4-Collateral	✓	✓	✓	✗	✓	✗
C5-Condition	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

✗ หมายถึง ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4-35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพล  
ต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการทั้ง 6 ด้านพบว่า หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อ  
ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้าน บุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจคุณภาพ  
การให้ความปลอดภัย และต่อมาก็คือความพึงพอใจด้านการออกแบบสินเชื่อ ด้านมาตรฐาน  
ความน่าเชื่อถือ และด้านบริการ ซึ่งมีผลกับการตัดสินใจสมัครขอสินเชื่อรายรายในไฟแนนซ์กับ บริษัท  
เอ แคปปิตอล จำกัด ของผู้ค้าในตลาดสด จังหวัดนครปฐม



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง หลักการวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายบุคคลกับบริษัทเอแคปปีคอลล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะกลุ่มประชากรศาสตร์ผู้สนใจสมัครขอสินเชื่อรายบุคคลของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาหลักทฤษฎี 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายบุคคลของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง หลักการวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายบุคคลกับ บริษัท เอ แคปปีคอลล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์สรุปได้ว่าผู้ค้าในตลาดสด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 225 คน คิดเป็นร้อยละ 61.63 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.57 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 ผู้ค้าในตลาดสดมีลักษณะร้านค้าเป็นแผงลอยแบบเช่าประจำ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 159 คน หรือร้อยละ 43.35 มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อปรับปรุงหรือขยายกิจการมากที่สุด จำนวน 210 หรือร้อยละ 57.53 สนใจวงเงินกู้ที่คาดหวัง 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 157 คน หรือร้อยละ 43.01 และเลือกระยะเวลาในการผ่อน 5 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 44.11
2. สรุปผลความคิดเห็นของผู้ค้าขายในตลาด ต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินค้า 5Cs ที่บริษัท เอ แคปปีคอลล จำกัด

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินค้า C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.49 ซึ่งสอดคล้องกับ คัชนิกร มีภามิ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าประวัติการชำระหนี้ของลูกค้ามีความสำคัญต่อการบริหารสินเชื่อของธนาคารการพิจารณาสินเชื่อ จึงควรนำประวัติ

การชำระหนี้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ (C1-Characteristic) มาประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้กู้จะต้องเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเป็นการถาวรซึ่งใกล้เคียงกับแหล่งที่ทำกินอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่สามารถเปิดร้านหรือเปิดดำเนินธุรกิจทุกวันได้ มากกว่าการเปิดดำเนินการแบบมีวันหยุดพักผ่อนในระดับการเห็นด้วยมาก ต่อมาคือ เห็นด้วยปานกลางกับการมองว่าผู้กู้ต้องเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนจะส่งผลให้สามารถติดต่อสื่อสารรวมถึงการติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น และการตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้งตามลำดับ

2.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ โดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ (C2-Capacity) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.54 ซึ่งสอดคล้องกับ ดัชนีกร มีภาษี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยอ้างอิงหลักในการวิเคราะห์สินเชื่อ 6Cs และ 5Ps จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ คือ ความสามารถในการส่งชำระหนี้ของผู้กู้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ต้องการกู้เงินไปทำธุรกิจ เช่น เปิดร้านใหม่ ขยายกิจการ หรือเสริมสภาพคล่องมากกว่านำไปจ่ายหนี้เดิม หรือใช้ส่วนตัวมากอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำสัญญาเช่าแผงค้าถาวรหรือสัญญาเช่ารายปี ต่อมาคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของกิจการร้านค้า และเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ไม่มีหนี้สินอื่น ๆ กับเจ้าหนี้นอกระบบและสถาบันการเงิน

2.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ C3-Capital สถานะเงินทุนของผู้กู้ โดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์สถานะเงินทุนของผู้กู้ (C3-Capital) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.24 ซึ่งสอดคล้องกับวิฑูรย์ ชะฎา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ทีมลูกค้าประการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย พบว่าหลักเกณฑ์ที่ใช้วิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ในการพิจารณาวิเคราะห์การให้ออมัติวงเงินสินเชื่อจากปัจจุบัน ปัจจัยส่วนตัวของผู้กู้ประกอบด้วย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ ผลการดำเนินงาน ผลกำไร และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีระดับความเห็นด้วยมากกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีอายุของสัญญาเช่าแผงเหลืออยู่เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป อันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.47 รองลงมาเห็นด้วยระดับปานกลางคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีการวางแผนการลงทุนลักษณะอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้อมอเตอร์ไซด์เล่นหุ้น ต่อมาคือเห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่บัญชีเงินออม

กับสถาบันการเงินหรือธนาคาร และการมองว่าผู้กู้ต้องเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนจะส่งผลให้สามารถติดต่อสื่อสารรวมถึงการติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้น

2.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ โดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์หลักประกันเงินกู้ (C4-Collateral) อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.54 ซึ่งสอดคล้องทวิชชัย อุรกิจ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาวิเคราะห์กำหนดวงเงินสินเชื่อ โดยใช้หลัก 5Cs ในการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากหลักทรัพย์ค้ำประกัน หากผู้ขอสินเชื่อ มีหลักทรัพย์ค้ำประกันสามารถกู้ได้ไม่เกิน 2 ล้านบาท เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความเห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีสัญญาเช่าเป็นหลักประกัน รองลงมาคือ การพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีหลักประกันซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่าย ต่อมาคือ เห็นด้วยน้อยกับการกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้ค้ำประกัน และเห็นด้วยน้อยที่สุดเรื่องกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้รู้ร่วมตามลำดับ

2.5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ C5-Condition เงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดเห็นด้วยกับการนำหลักเกณฑ์เงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ (C5-Condition) อยู่ในระดับ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 2.64 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้ำประการ 1 ท่าแพ เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทยพบว่าหลักเกณฑ์ที่ใช้วิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs แนวโน้มสภาพธุรกิจ นอกจากนี้ยังพิจารณาไปถึงสภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่ สภาพเศรษฐกิจและการเมือง เป็นปัจจัยหนึ่งในการใช้พิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ และเมื่อพิจารณารายข้อจากข้อมูลเชิงสถิติปรากฏว่า มีระดับความเห็นด้วยปานกลางกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ค้าในตลาดที่ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโดยดูปัจจัยด้านฤดูกาลเป็นเกณฑ์ เช่น ฤดูฝนผู้ค้าขายได้น้อยเพราะฝนตก ต่อมาคือ เห็นด้วยน้อยกับการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้ความมีชื่อเสียง ขนาดของตลาดเป็นเกณฑ์ และการพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้สภาพเศรษฐกิจและการเมืองเป็นเกณฑ์

3. สรุปคิดเห็นของผู้ค้าขายในตลาด ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ที่เป็นรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible) ดังนี้

3.1 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ด้านการออกแบบสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.54 ซึ่งสอดคล้องกับแสงเดือน ปานขลิบ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง

สภาพหนี้สินของลูกค้าในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1 โดยกล่าวถึงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อไว้ความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากในกำหนดวงเงินการอนุมัติสินเชื่อไม่เกิน 100,000 บาท ต่อผู้กู้ 1 ราย รองลงมา คือ การกำหนดระยะเวลาในผ่อนชำระหนี้คืน ระหว่าง 1 ปี-5 ปี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง การกำหนดอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ต่อเดือนและการกำหนดอายุของผู้กู้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปี-50 ปี เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

### 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่เป็นรูปธรรม (Tangible)

ด้านหลักเกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อสินเชื่อในไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.58 ซึ่งสอดคล้องกับสิริกร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านมีขบวนการอนุมัติสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานน่าเชื่อถือ และเมื่อพิจารณารายชื่อปรากฏว่า พึงพอใจมากในกำหนดให้ผู้กู้ต้องยื่นเอกสารประกอบพิจารณาเป็นสำเนาบัตรประชาชนผู้กู้ ด้วยตนเองและแสดงตัวตนผู้กู้ร่วมหรือผู้ค้า (ถ้ามี) รองลงมาคือ การกำหนดให้ผู้กู้ต้องแสดงเอกสารต้นฉบับจริงในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น ต่อมาเป็นความพึงพอใจระดับมากในการตรวจสอบยืนยันการเป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone call verification) ก่อนทำการอนุมัติสินเชื่อ และมีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องกำหนดให้ผู้กู้ต้องเซ็นหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลข้อมูลเครดิต (NCB Consent) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อเป็นอันดับสุดท้าย

### 3.3 ระดับความพึงใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่เป็นรูปธรรม (Tangible)

ด้านคุณภาพความน่าเชื่อถือของสินเชื่อในไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.17 ซึ่งสอดคล้องกับอรรถพล แสงประไพ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้าอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภาพรวมด้านภาพลักษณ์ที่ตึน่าเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้าไปใช้บริการ และเมื่อพิจารณารายชื่อปรากฏว่าพึงพอใจมากในการกำหนดให้พนักงานทุกท่านแต่งกายชุดยูนิฟอร์มของบริษัท ที่สื่อถึงภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ต่อมาชื่อที่มีระดับพึงพอใจปานกลาง

ได้แก่ ในการมีระบบการสรุปรายละเอียดบัญชีเงินกู้และการชำระหนี้ รวมทั้งจัดส่งให้ผู้กู้เป็นรายประจำเดือน และการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้สถานะการที่ผู้กู้ เป็นที่รู้จักของคนในชุมชนหรือในตลาด การมีชื่อเสียงในชุมชนที่อาศัยและแหล่งทำกิน การพิจารณาวงเงินอนุมัติโดยใช้สภาพแวดล้อมชุมชน ความมีชื่อเสียงของตลาดที่ผู้กู้เช่าเพื่อทำธุรกิจ

3.4 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการคุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) ด้านคุณภาพการบริการ ของสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.75 ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพล แสงประไพ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้าอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภาพรวมด้านบริการความสะดวกสบายของสำนักงานที่ให้บริการสาขาเป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ มีที่นั่งรับรองเพียงพอ มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีพึงพอใจมากที่สุดในการมีช่องทางให้ท่านสามารถชำระหนี้คืน โดยนำใบแจ้งหนี้ไปชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์ธนาคารที่กำหนดหรือชำระที่สำนักงาน-สาขา การอำนวยความสะดวกให้ผู้กู้สามารถเลือกช่องทาง และวิธีการชำระหนี้คืนได้นอกจากชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสยังมีบริการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่างวดตามแผงค้า และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เก้าอี้ที่นั่งระหว่างรอรับบริการ น้ำดื่ม TV หนังสือพิมพ์และจัดภูมิทัศน์บรรยากาศภายในสาขาให้อบอุ่นเหมือนบ้านท่าน สุดท้ายคือการกำหนดให้ผู้กู้สามารถชำระหนี้คืนได้เป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน

3.5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นนามธรรม (Intangible) ด้านความปลอดภัย ของสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิกร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 กล่าวไว้ว่าด้านความปลอดภัยของข้อมูล การปกปิดไม่เปิดเผยข้อมูลการเป็นหนี้ของผู้กู้ ส่งผลต่อความพอใจตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมีนโยบายเก็บฐานข้อมูลลูกหนี้ การเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้ให้ปกปิดเป็นความลับ หรือห้ามนำข้อมูลลูกหนี้ไปเปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกหนี้ รองลงมา คือ การมีกระบวนการส่งมอบเงินกู้ที่ผ่านการอนุมัติ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้ / ผู้กู้สามารถขอรับเงินสดได้ที่สำนักงานหรือสาขาที่บริษัทเปิดให้บริการครบถ้วนเต็มจำนวน และการมีระบบเทคโนโลยีในการจัดพิมพ์ และระบบการรับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้โดยไม่เปิดเผยและมีรูปแบบเอกสารชี้ชัดให้บุคคลอื่นรับรู้การเป็นหนี้ภายใต้การ

กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ต่อมาการมีระบบการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อป้องกันการทุจริตจากพนักงานภายใน และการฉ้อโกงจากลูกค้าภายนอก

### 3.6 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นนามธรรม (Intangible)

ด้านบุคลากร ของสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.27 ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพล แสงประไพ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้าอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล ภาพรวมด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญด้านการแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีมีความน่าเชื่อถือในระดับมาก พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี มีความรู้ทักษะความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และเอาใจใส่ติดตามงานให้แก่ลูกค้า และเมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การมีนโยบายเก็บฐานข้อมูลลูกค้า การเข้าถึงข้อมูลลูกค้านี้ให้ปกปิดเป็นความลับ หรือห้ามนำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกค้า รองลงมา คือการมีระบบการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อป้องกันการทุจริตจากพนักงานภายใน และการฉ้อโกงจากลูกค้าภายนอก และการมีกระบวนการส่งมอบเงินกู้ที่ผ่านการอนุมัติ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้/ ผู้กู้สามารถขอรับเงินสดได้ที่สำนักงานหรือสาขาที่บริษัทเปิดให้บริการครบถ้วนเต็มจำนวน และความพึงพอใจมากกับการมีระบบเทคโนโลยีในการจัดพิมพ์ และระบบการรับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้โดยไม่เปิดเผยและมีรูปแบบเอกสารชี้ชัดให้บุคคลอื่นรับรู้การเป็นหนี้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

4. สรุปสมมติฐานงานวิจัยหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายรายไฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปีตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาดอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เมื่อทำการพิจารณาผลการวิเคราะห์สมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 สมมติฐานที่ 1 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสูงมาก C3- Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ระดับปานกลาง C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ และ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลลดลงตามลำดับ

4.2 สมมติฐานที่ 2 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ และ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการผลิตมีอิทธิพลลดลงตามลำดับ

4.3 สมมติฐานที่ 3 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการคุณภาพด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลลดลงตามลำดับ

4.4 สมมติฐานที่ 4 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่ C2-Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลระดับปานกลาง C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ มีอิทธิพลลดลงตามลำดับ

4.5 สมมติฐานที่ 5 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลระดับค่อนข้างต่ำ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลลดลงตามลำดับ

4.6 สมมติฐานที่ 6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่มี C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

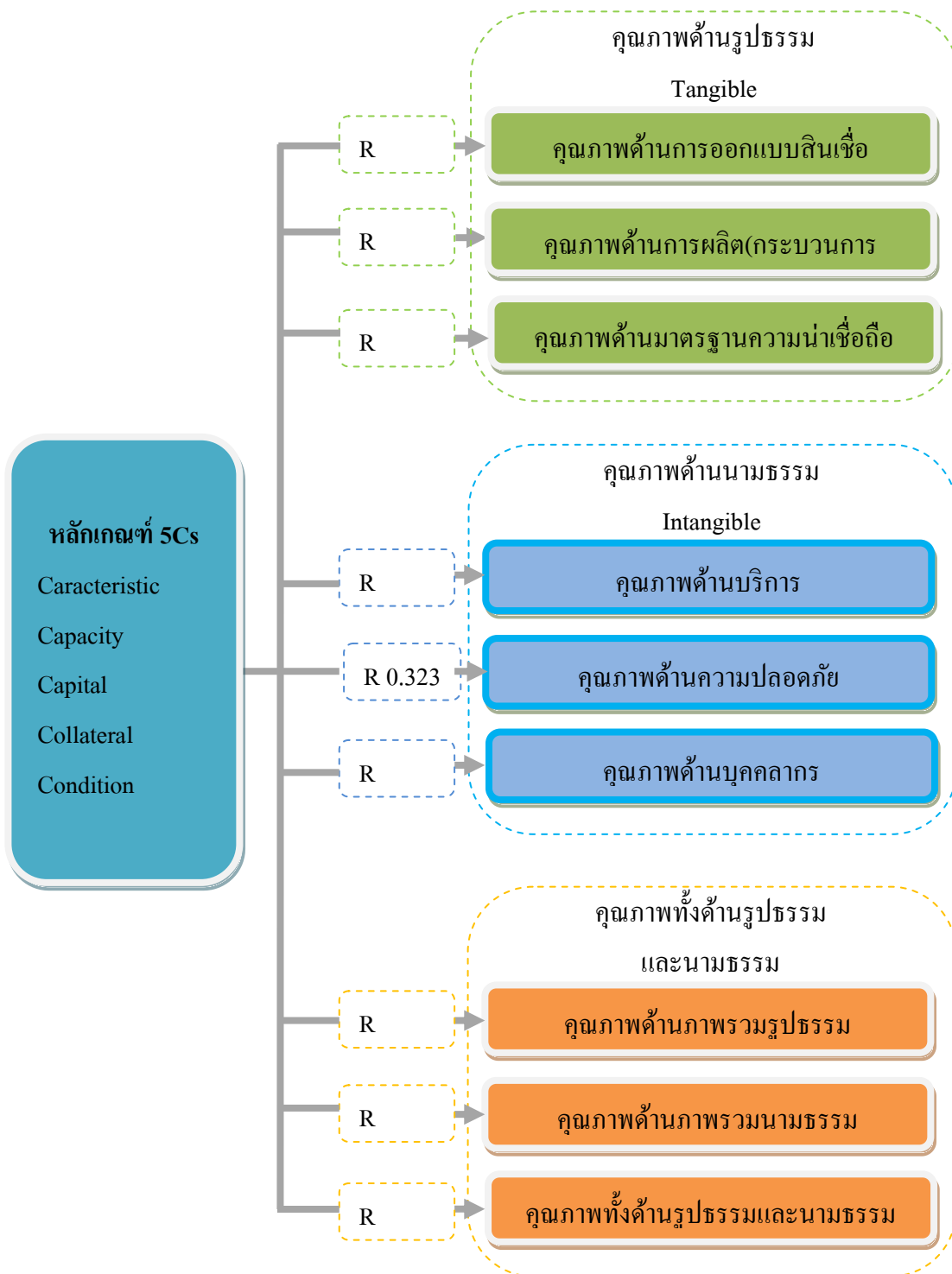
4.7 สมมติฐานที่ 7 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่มี C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

4.8 สมมติฐานที่ 8 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม เมื่อวิเคราะห์ผลที่เป็นภาพรวมนามธรรมแบบรายด้านปรากฏว่า ตัวแปรต้นทั้ง 5C2 ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการภาพรวมเป็นนามธรรม

4.9 สมมติฐานที่ 9 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการรวมทั้งรูปธรรม และนามธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น  $P\text{-value} < 0.05$  โดยที่มี C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

สรุปจากผลการวิเคราะห์สมมติฐาน เกี่ยวกับงานวิจัยหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายไตรมาสกับบริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ตรีศึกษาจากกลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แสดงผลโดยภาพรวมทั้ง 9 สมมติฐานของหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายไตรมาสกับบริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด ดังภาพที่ 5-1





ภาพที่ 5-1 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง9 สมมุติฐานของหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อออนไลน์

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อรายราย โน โฟแนนซ์กับบริษัทเอแคปปิตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาดอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

จากการทดสอบสมมติฐานอธิบายได้ว่า หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบสินเชื่อ (Product and deside) คุณภาพด้านการผลิต (Production) คุณภาพด้านมาตรฐาน (Standards) คุณภาพด้านบริการ (Services quality) คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) คุณภาพของบุคลากร (Employee) รวมถึงภาพรวมที่เป็นด้านคุณภาพเชิงรูปธรรม (Tangible) ภาพรวมที่เป็นด้านคุณภาพเชิงนามธรรม (Intangible) และภาพรวมที่ขมวดรวมทั้งรูปธรรม (Tangible) และนามธรรม (Intangible)

เมื่อพิจารณาลงในรายละเอียดคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านแล้ว จะเห็นว่า ด้านการออกแบบสินเชื่อ (Product and deside) ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากในการกำหนดวงเงินการอนุมัติสินเชื่อไม่เกิน 100,000 บาทต่อผู้กู้ 1 ราย รองลงมา คือ การกำหนดระยะเวลาในผ่อนชำระหนี้คืน ระหว่าง 1 ปี-5 ปี และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องการกำหนดอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ต่อเดือน และการกำหนดอายุของผู้กู้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปี-50 ปี เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแสงเดือน ปานขลิบ (2554) ที่ศึกษาเรื่องสภาพหนี้สินของลูกค้าในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1 โดยกล่าวถึงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อไว้และความพึงพอใจในโครงการธนาคารประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องกำหนดเงื่อนไขและคุณสมบัติของผู้กู้ รองลงมาคือเรื่องค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม และขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ส่วนอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ โดยมีหลักเกณฑ์ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการด้านการออกแบบสินเชื่อสูงมาก นั้นหมายถึงการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อโดยดูปัจจัยด้านฤดูกาลเป็นเกณฑ์ เช่น ฤดูฝนผู้ค้าขายได้น้อยเพราะฝนตก ความมีชื่อเสียงและขนาดของตลาดเป็นเกณฑ์ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ค้าในตลาดที่ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ การพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้สภาพเศรษฐกิจและการเมืองเป็นเกณฑ์ เหล่านี้จะส่งผลต่อการตัดสินใจในการสมัครขอสินเชื่อกับบริษัทเอแคปปิตอลจำกัดค่อนข้างสูง และควรพิจารณา C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ระดับปานกลางเพิ่มเติมด้วย

ด้านต่อมาที่ต้องนำมาพิจารณา คือ คุณภาพด้านการผลิต (Production) โดย C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ และ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง ดังนั้นการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อรายราย โน โฟแนนซ์ โดยที่บริษัท

หรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่บัญชีเงินออมกับสถาบันการเงินหรือธนาคาร หรือผู้ที่มีทรัพย์สินอื่น ๆ เช่น โฉนดที่ดิน บ้าน หรือผู้ที่มีแผนการลงทุนลักษณะอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้อมอเตอร์สปอร์ต เล่นหุ้น หรือให้กับผู้ที่มีอายุของสัญญาเช่าแผงเหลืออยู่เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป จากผลการศึกษาพบว่าภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.58 ซึ่งสอดคล้องกับสิริกร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านมีขบวนการอนุมัติสินเชื่อที่เป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ เช่นกัน โดยผลการศึกษาพบว่าระดับความของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ต่อการกำหนดให้ผู้กู้ต้องยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาเป็นสำเนาบัตรประชาชนผู้กู้ด้วยตนเอง และแสดงตัวตนผู้กู้ร่วมหรือผู้ค้ำ (ถ้ามี) รองลงมาคือ การกำหนดให้ผู้กู้ต้องแสดงเอกสารต้นฉบับจริงในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น ต่อมาเป็นความพึงพอใจระดับมากในการตรวจสอบยืนยันการเป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone call verification) ก่อนทำการอนุมัติสินเชื่อ และมีความพึงพอใจน้อย ในเรื่องกำหนดให้ผู้กู้ต้องเซ็นหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลข้อมูลเครดิต (NCB Consent) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อเป็นอันดับสุดท้าย และควรพิจารณาหลักเกณฑ์ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง เพิ่มเติม

ด้านต่อมาคุณภาพการให้บริการด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ (Standards)

โดย C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง ดังนั้นการกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อสินเชื่อออนไลน์ โดยที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่บัญชีเงินออมกับสถาบันการเงินหรือธนาคารหรือผู้ที่มีทรัพย์สินอื่น เช่น โฉนดที่ดิน บ้าน หรือผู้ที่มีแผนการลงทุนลักษณะอื่น ๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้อมอเตอร์สปอร์ต เล่นหุ้น หรือให้กับผู้ที่มีอายุของสัญญาเช่าแผงเหลืออยู่เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป จากผลการศึกษาพบว่าภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 3.58 ซึ่งสอดคล้องกับสิริกร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน พระนครศรีอยุธยา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านมีขบวนการอนุมัติสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานน่าเชื่อถือ ในขณะที่หลักเกณฑ์ C1-Characteristic คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ C4-Collateral หลักประกันเงินกู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลระดับปานกลาง ควรนำมาพิจารณาเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน

ด้านคุณภาพการให้บริการด้านบริการ (Services quality) โดย C2-Capacity

ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ มีอิทธิพลค่อนข้างสูง ดังนั้นการกำหนดหลักเกณฑ์การเรื่อง ที่

บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำสัญญาเช่าแผงค้าถาวรหรือสัญญาเช่ารายปีให้กับผู้ที่ต้องการกู้เงินไปทำธุรกิจ เช่น เปิดร้านใหม่ ขยายกิจการ หรือเสริมสภาพคล่องมากกว่านำไปจ่ายหนี้เดิม หรือใช้ส่วนตัว หรือการพิจารณาให้กับผู้กู้ที่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของกิจการร้านค้า หรือผู้กู้ที่ไม่มีหนี้สินอื่น ๆ กับเจ้าหนี้ยื่นขอระบบและสถาบันการเงินอื่น ซึ่งสอดคล้องกับทวิซชัย อรรถจักร์ (2554) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และกล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดวงเงินสินเชื่อ โดยใช้หลัก 5Cs ในการพิจารณาวิเคราะห์การให้ออมมัตวงเงินสินเชื่อจะพิจารณาวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อ เช่นเดียวกับแสงเดือน ปานชลธิ (2554) ได้ศึกษาเรื่องสภาพหนี้สินของลูกค้านโยบายการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1 โดยกล่าวถึงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ ไว้ว่า ผู้กู้ต้องมีสถานประกอบการและที่อยู่แน่นอนสามารถติดต่อได้ มีวัตถุประสงค์ในการกู้เพื่อประกอบอาชีพ และเพื่อชำระคืนเงินกู้ในระบบที่ผู้ยืมมาเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพ หรือเพื่อความจำเป็นในการดำรงชีพที่จำเป็นต้องใช้จริง โดยที่ควรพิจารณาหลักเกณฑ์ C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ และ C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลระดับปานกลาง เพิ่มเติม

คุณภาพด้านความปลอดภัย (Safety) โดย C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง การพิจารณาในการกำหนดเป็นเกณฑ์การพิจารณาอาจจะส่งผลบ้างอยู่ในระดับกลางๆ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการศึกษาในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านมาตรฐานความน่าเชื่อถือ (Standards) และคุณภาพด้านการผลิต (Production) พบว่า C3-Capital สถานะเกี่ยวกับเงินทุนของผู้กู้ มีอิทธิพลในระดับ ก่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกิร เลิศทหาร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านมีขบวนการอนุมัติสินเชื่อที่เป็นมาตรฐานน่าเชื่อถือ จึงเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านคุณภาพความปลอดภัยนี้เพิ่มขึ้น

ต่อมาคือคุณภาพของบุคลากร (Employee) จากการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs คับคุณภาพการให้บริการคุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) คุณภาพด้านบุคลากร ของสินเชื่อโน โฟแนนซ์ ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมผู้ค้าในตลาดสดพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความเห็นอยู่ที่ 4.27 ซึ่งสอดคล้องกับอรรรถพล แสงประไพ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้านำอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภาพรวมด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญด้านการแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีมีความน่าเชื่อถือในระดับมาก พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทดี มีความรู้ทักษะความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และเอาใจใส่ติดตามงานให้แก่ลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครสินเชื่อ แต่เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า มีเพียง C5-Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ เท่านั้นที่มีอิทธิพลในระดับที่ค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาคุณภาพด้านอื่น ๆ จะเห็นว่า C5- Condition สถานการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ มีอิทธิพลในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงเห็นว่าบริษัทไม่ควรมองข้ามปัจจัยนี้ ควรนำไปพิจารณาประกอบในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเพิ่ม

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นว่าคุณภาพการให้บริการคุณภาพ ที่เป็นรูปธรรมคุณภาพด้านคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือเมื่อบริษัทเอแคปปีตอลจำกัด จะสร้างโอกาสทางการตลาดโดยการขยายฐานลูกค้าให้หลากหลายมากขึ้น และสามารถนำผลการวิเคราะห์จากงานวิจัยนี้ไปประกอบการกำหนดกลยุทธ์ด้านหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของลูกค้าในขณะเดียวกันสามารถใช้กำหนดนโยบายการลดความเสี่ยงด้านคุณภาพลูกหนี้ได้ด้วยเช่นกัน

### ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสินเชื่อ “นาโนไฟแนนซ์” (Nano finance) เป็นสินเชื่อที่รัฐบาลกำหนดให้สามารถคิดอัตราดอกเบี้ยบวกค่าดำเนินการต่าง ๆ ได้ไม่เกินร้อยละ 36 ต่อปีด้วยผลตอบแทนของอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง จึงทำให้เกิดการแข่งขันด้านธุรกิจสินเชื่อ แต่ก็มีความเสี่ยงสูงเช่นกัน เพราะลูกค้ากลุ่มผู้ค้าขายในตลาด หาบเร่ แผงลอย ส่วนใหญ่ไม่มีข้อมูลในระบบ NCB ดังนั้นในการกำหนดเงื่อนไขการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อปล่อยสินเชื่อนั้นจึงมีความจำเป็นมากต่อจำนวนเงินที่ปล่อยสินเชื่อของบริษัท และความเสี่ยงต่อหนี้เสียเช่นกันจากการตอบแบบสอบถามพบว่า ความคิดเห็นต่อหลัก 5Cs ในเรื่องหลักประกันของผู้กู้ (Collateral) มีระดับความคิดเห็นการกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้กู้ร่วมเฉลี่ย 1.64 ซึ่งอยู่ในระดับความเห็นที่น้อยสุด เนื่องจากเงื่อนไขดังกล่าวส่วนใหญ่กำหนดให้ผู้กู้ในกรณีที่ผู้กู้และผู้กู้ร่วมถือกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินร่วมกัน แต่ในกรณีสินเชื่อรายย่อยควรใช้เกณฑ์ความสามารถในการชำระหนี้และอนุมัติวงเงินตามรายบุคคล ระดับความคิดเห็นการกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้ค้าประกันร่วมเฉลี่ย 2.46 ซึ่งน้อยสุดลำดับรองลงมา แต่ก็ส่งผลต่อการขอสินเชื่อเช่นกัน แต่เนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลออกกฎหมายคุ้มครองผู้ค้าประกันทำให้การเอาผิดทางกฎหมายต่อผู้ค้าประกันทำได้ยากมากขึ้น ซึ่งไม่คุ้มกับเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการคดีสำหรับสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์ ดังนั้นจากหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อของ

บริษัทในการกำหนดให้มีผู้ค้าประกันซึ่งอาจจะเปลี่ยนมาเป็นบุคคลอ้างอิงแทนเพื่อใช้ในการติดต่อ  
ในกรณีผู้ผู้ผิดชำระหนี้

ผู้วิจัยเห็นว่าการปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้าในกลุ่มตลาดร้านค้าควรรักษาความสำคัญกับ  
ปัจจัยที่จะสร้างรายได้เช่น

1. สินค้าขาย
2. ต้นทุนขาย/ราคาขาย
3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ
4. ความชำนาญและประสบการณ์ของผู้กู้ในการดำเนินกิจการค้า
5. ภาวะการเปลี่ยนแปลงของสินค้าตามสถานการณ์เศรษฐกิจในชุมชน

ในด้านการให้บริการบริษัทควรให้ความสำคัญด้านบุคลากรให้มีความรู้ด้าน Product  
สินเชื่อ ด้านบริการลูกค้าและจำนวนสาขาให้เหมาะสม เนื่องจากการปล่อยสินเชื่อ “นาโน  
ไฟแนนซ์” มีความจำเป็นต้องตั้งสาขาใกล้ชิดชุมชนหรือตลาดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและ  
การติดตามหนี้ แต่อย่างไรก็ตามต้องคำนึงถึงต้นทุนด้านบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน  
ของบริษัท

จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้บริษัทได้ทราบถึงข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการ  
การประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (5Cs) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนในบางเงื่อนไขให้เหมาะสมกับ  
กลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าในการปล่อยสินเชื่อ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า  
เพื่อผลการแข่งขันทางธุรกิจ นอกจากนั้นควรมองหาลูกค้ากลุ่มอื่นๆเพิ่มเติมเช่น ผู้ค้าส่งขายสินค้า  
ตามฤดูกาล ร้านค้าแฟรนไชส์ต่าง ๆ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน  
การสมัครขอสินเชื่อ นาโน ไฟแนนซ์กับบริษัทเอเคปปีตอลจำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด  
อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 2 แนวทางดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยด้านปฏิบัติคือ “การรับรู้ถึงข้อปฏิบัติต่อคุณภาพ  
ในการให้บริการลูกค้า ของพนักงานสถาบันการเงินตามมาตรฐาน ISO 9001/2008”
2. ข้อเสนอแนะแนวทางการวิจัยด้านนโยบายคือ “กลยุทธ์ของสถาบันการเงิน  
ในการบริหารจัดการความเสี่ยงในการปล่อยสินเชื่อ นาโนไฟแนนซ์”

## บรรณานุกรม

- ครอบครัวข่าว 3. (2557). *หนี้ในระบบ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.krobkruakao.com>
- จิตภา นิ่มน้อย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาให้สินเชื่อด้านคุณสมบัติของผู้กู้ (Character) ของธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ชมรมผู้บริหารธนาคารออมสินภาค 11. (2555). *การวิเคราะห์เครดิตสมัยใหม่*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mgsb.net/index.php/77-2012-03-30-15-55-32/96--modern-credit-analysis>
- ดัชนีกร มีภาณี. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ และแนวทางแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวิชชัย อรุจันท์. (2554). *การใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. รายงานการวิจัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เทอร์ร่า บีเคเค. (2558). *หลักการอนุมัติสินเชื่อของสถาบันการเงิน*. เข้าถึงได้จาก <http://terrabkk.com>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). *ภาวะหนี้ครัวเรือนในปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/DocLib/PPT%20Household%20Debt.pdf>
- นภดล ชีรภัทรานุกร. (2556). *เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประประระหว่างชุมชน มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ยก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการงานวิจัยวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นวลอนงค์ พานัด. (2556). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่รับรู้ที่มีต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด. (2558). *รายงานผลการลงพื้นที่สำรวจประชากรกลุ่มเป้าหมายในตลาดสด ประจำอำเภอเมือง ในจังหวัดต่าง ๆ*. เข้าถึงได้จาก [www.scap.co.th/](http://www.scap.co.th/)

- บุญนุษ พวงคำ. (2551). *ต้นทุนในการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมน้ำมันเครื่อง*. โครงการวิจัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พรรณภา ชูวนมิตรกุล. (2554). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรลีดา สุขขั้วราพัฒน์. (2553). *การสมัครและอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรี มาสิม และมาริสา พระวังคำ. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อ เครื่องดื่มน้ำอัดลมยี่ห้อ เอส ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มณฑกานต์ เขียววิชัย. (2553). *พฤติกรรมการใช้ผ่านบัตรเครดิตและความสามารถในการชำระหนี้คืน ของพนักงานบริการท่าอากาศยานในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเงินประยุกต์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัทนี สุจาศรี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ในระบบในครัวเรือนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิฑูรย์ ชะฉา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อลูกค้าในการขอสินเชื่อ กลุ่มลูกค้า SMEs ที่มลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ท่าน เชียงใหม่ ธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายและการบริหารสาธารณะ, วิทยาลัยบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์. (2557). *สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.scbeic.com/th/eic>



- สกล โฉมงาม. (2550). *การบริหารสินเชื่อจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่วาว จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารีรัตน์ ณ นวงส์. (2550). ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. *การพยาบาลและการศึกษา*. 2(3), 90-117.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2557). *สรุปผลการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 9 ธันวาคม 2557*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaigov.go.th>.
- สิริกร เลิศทหาร. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน เขตพระนครศรีอยุธยา 2*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- แสงเดือน ปานขลิบ. (2554). *สภาพหนี้สินของลูกค้าในโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินในเขตนครสวรรค์ 1*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เหมือนขวัญ รองเดช. (2556). หนี้ภาคครัวเรือนสถานการณ์เริ่มหน้าเป็นห่วง. *วารสารการเงินการคลัง*, 25(75). 70-80.
- อรรถพล แสงประไพ. (2553). *ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ของลูกค้าอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อริญาพร สอดศรี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อโอกาสในการชำระคืนเงินกู้ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อาภรณ์ เลิศไฝรอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสภาราษฎรธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Anton. (1996). *Customer Relationship Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Boulding, W., Kalra, A., Richard, S., & Zeithaml, V. A. (1993). A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27.
- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge: MA.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1996). *Principles of marketing* (7<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall International.
- Lucia, D. & Peters, J. (1993). *Commercial bank management: functions and objectives* (3<sup>rd</sup> ed.). Hornsby, N.S.W.: Serendip Publications.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Retrieved from [www.simplypsychology.org](http://www.simplypsychology.org)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(2), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Selnes, F. (1998). Antecedents and consequences of trust and satisfaction in buyer–seller relationships. *European Journal of Marketing*, 32. 305-322.
- Vroom, W. H. (1964). *Working and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น  
เครื่องมือในการวิจัย

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ (ทิ้งฉบับ)

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถาม  
เรื่อง หลักการวิเคราะห์สึนเชื้อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ  
นาโนไฟแนนซ์ กับ บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด กรณีศึกษาลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง  
จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัย นายเอกการ กุลวิสิฐ

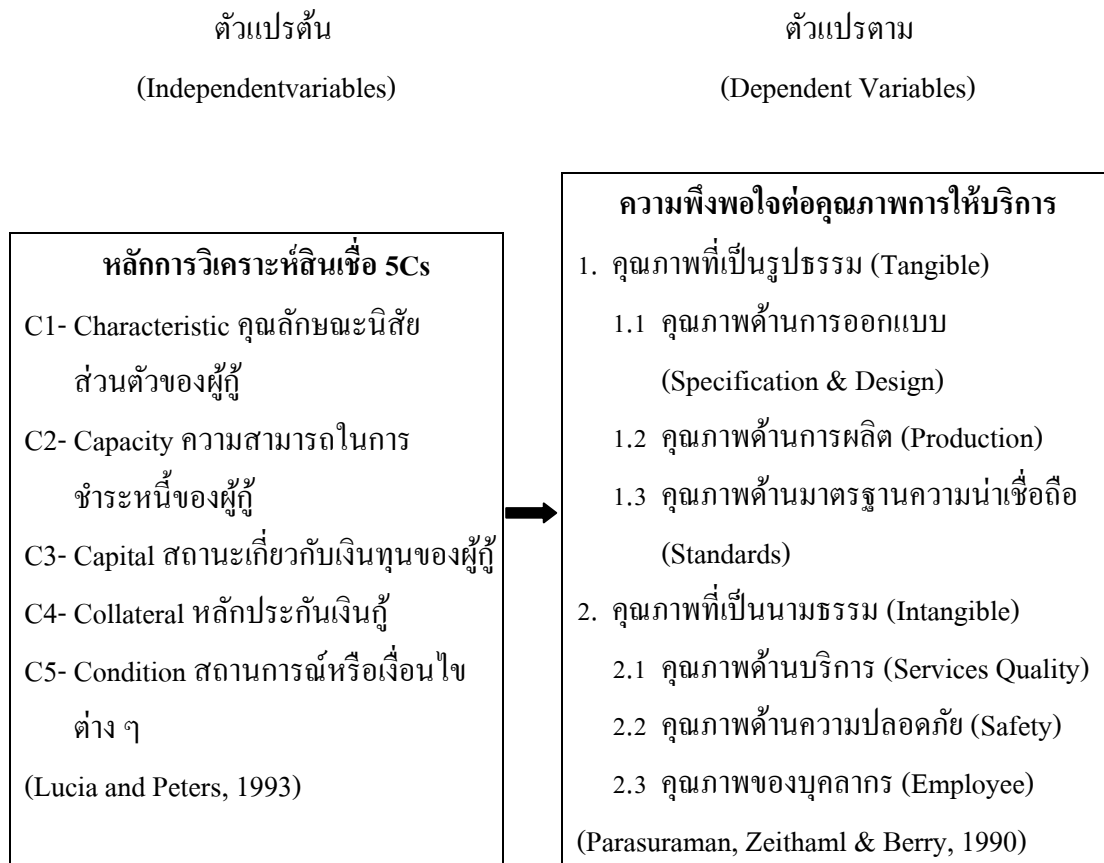
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะกลุ่มประชากรศาสตร์ผู้สนใจสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์  
ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาหลักทฤษฎี 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ  
นาโนไฟแนนซ์ ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

### สมมติฐานของการวิจัย

หลักวิเคราะห์ 5Cs มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์  
ของลูกค้ากลุ่มตลาด อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

เรื่อง หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสมัครขอสินเชื่อ  
ไฟแนนซ์ กับบริษัท เอ แคลปีตอล จำกัด วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามมีคำถาม 3 ส่วนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ลูกค้าโดยยึดหลักองค์ประกอบ 5Cs  
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale

ตอนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อ  
ไฟแนนซ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale

ขอแสดงความนับถือ

นายเอกการ กุศลวิสร

นิสิตรุ่น 21 สาขาการจัดการสาธารณสุข  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป				
3	การศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ ปวช. <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ ปวส. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี				
4	ลักษณะหรือรูปแบบกิจการร้านค้า <input type="checkbox"/> แผงค้าถาวร <input type="checkbox"/> แผงลอยเช่าประจำ <input type="checkbox"/> แผงลอยเช่ารายวัน <input type="checkbox"/> ร้านขายของในตลาด <input type="checkbox"/> รถเร่ – หาบเร่				

ลำดับ	รายละเอียด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 – 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 40,001 บาทขึ้นไป				
6	หากท่านจะกู้เงิน วัตถุประสงค์ในการขอกู้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์รูปแบบใด? <input type="checkbox"/> เพื่อใช้จ่ายส่วนตัว <input type="checkbox"/> เพื่อเริ่มธุรกิจใหม่ <input type="checkbox"/> เพื่อปรับปรุง/ขยายกิจการ <input type="checkbox"/> ชำระหนี้สถาบันการเงิน <input type="checkbox"/> ชำระหนี้บัตรเครดิต				
7	เมื่อท่านจะกู้เงิน วงเงินกู้ที่ท่านคาดหวังว่าจะได้รับการอนุมัติ เป็นจำนวนเท่าไร? <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 – 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 30,001 – 45,000 บาท <input type="checkbox"/> 45,001 – 60,000 บาท <input type="checkbox"/> 60,000 บาทขึ้นไป				
8	ท่านคิดว่าระยะเวลาในการผ่อนชำระคืน ที่เหมาะสมสำหรับท่านควรเป็นตามข้อใด <input type="checkbox"/> 1 ปี <input type="checkbox"/> 2 ปี <input type="checkbox"/> 3 ปี <input type="checkbox"/> 4 ปี <input type="checkbox"/> 5 ปี				



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์มูลค่าโดยยึดหลักองค์ประกอบ  
5Cs จำนวน 20 ข้อ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	ท่านคิดว่าการนำหลักเกณฑ์ 5Cs มาใช้วิเคราะห์เพื่อพิจารณาสินเชื่อให้ผู้กู้เหมาะสมในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>หลักเกณฑ์ที่ 1 คุณลักษณะนิสัยส่วนตัวของผู้กู้ (C1-Characteristic)</b>						
1	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินต้องตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้ประกอบการพิจารณาทุกครั้งเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
2	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินกำหนดลักษณะผู้กู้จะต้องเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเป็นการถาวรซึ่งใกล้เคียงกับแหล่งที่ทำกินเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
3	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่สามารถเปิดร้านหรือเปิดดำเนินธุรกิจทุกวันได้ มากกว่าการเปิดดำเนินการแบบมีวันหยุดพักผ่อนเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
4	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินมองว่าผู้กู้ต้องเป็นที่รู้จักของคนในชุมชนจะส่งผลให้สามารถติดต่อสื่อสารรวมถึงการติดตามหนี้ได้ง่ายขึ้นเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	ท่านคิดว่าการนำหลักเกณฑ์ 5Cs มาใช้วิเคราะห์เพื่อพิจารณาสินเชื่อให้ผู้กู้ เหมาะสมในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>หลักเกณฑ์ที่ 2 ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ (C2-Capacity)</b>						
5	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำสัญญาเช่าแผงค้าถาวรหรือสัญญาเช่ารายปีเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
6	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ต้องการกู้เงินไปทำธุรกิจ เช่น เปิดร้านใหม่ ขยายกิจการ หรือเสริมสภาพคล่องมากกว่านำไปจ่ายหนี้เดิม หรือใช้ส่วนตัวเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
7	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายของกิจการร้านค้าเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
8	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่ไม่มียอดสินอื่น ๆ กับเจ้าหนี้อกกระทบและสถาบันการเงินอื่น เหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
<b>หลักเกณฑ์ที่ 3 สถานะเงินทุนของผู้กู้ (C3-Capital)</b>						
9	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีบัญชีเงินออมกับสถาบันการเงินหรือธนาคารเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	ท่านคิดว่าการนำหลักเกณฑ์ 5Cs มาใช้วิเคราะห์เพื่อพิจารณาสินเชื่อให้ผู้กู้ เหมาะสมในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>หลักเกณฑ์ที่ 3 สถานะเงินทุนของผู้กู้ (C3-Capital)</b>						
10	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีทรัพย์สินอื่น ๆ เช่น โฉนดที่ดิน บ้านเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
11	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีการวางแผนการลงทุนลักษณะอื่นๆ เช่น ประกันชีวิต ซื้กองทุน เล่นหุ้นเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
12	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีอายุของสัญญาเช่าแฟรงเหลืออยู่เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป เหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
<b>หลักเกณฑ์ที่ 4 หลักประกันเงินกู้ (C4-Collateral)</b>						
13	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้ค้ำประกันเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
14	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินกำหนดให้ผู้กู้จะต้องมีผู้กู้ร่วมเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
15	ท่านคิดว่าการที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีสัญญาเช่าเป็นหลักประกันเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	ท่านคิดว่าการนำหลักเกณฑ์ 5Cs มาใช้ วิเคราะห์เพื่อพิจารณาสินเชื่อให้ผู้กู้ เหมาะสม ในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>หลักเกณฑ์ที่ 4 หลักประกันเงินกู้ (C4-Collateral)</b>						
16	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติเงินกู้ให้กับผู้ที่มีหลักประกัน ซึ่งสามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายเหมาะสม ในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
<b>หลักเกณฑ์ที่ 5 เงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ (C5-Condition)</b>						
17	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงินจะ พิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยดูปัจจัยด้าน ฤดูกาลเป็นเกณฑ์ เช่น ฤดูฝนผู้ค้าขายได้น้อย เพราะฝนตกเหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
18	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้ความมี ชื่อเสียง และขนาดของตลาดเป็นเกณฑ์ เหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
19	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับผู้ค้าในตลาด ที่ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ เหมาะสมในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				
20	ท่านคิดว่ากรณีที่บริษัทหรือสถาบันการเงิน จะพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้สภาพ เศรษฐกิจและการเมืองเป็นเกณฑ์เหมาะสม ในระดับใด	Likert's Scale 5 ระดับ				

ตอนที่ 3 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อหลักเกณฑ์การวิเคราะห์ 5Cs ในการสมัครขอสินเชื่อ  
 นาโนไฟแนนซ์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

ลำดับ	การที่บริษัท เอ แคปปิตอล จำกัด (“บริษัท”) กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
<b>คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านการออกแบบสินเชื่อนาโนไฟแนนซ์</b>						
1	บริษัทกำหนดวงเงินการอนุมัติสินเชื่อ ไม่เกิน 100,000 บาทต่อผู้กู้ 1 ราย	Likert’s Scale 5 ระดับ				
2	บริษัทกำหนดอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ต่อเดือน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
3	บริษัทกำหนดระยะเวลาในผ่อนชำระหนี้คืน ระหว่าง 1 ปี-5 ปี	Likert’s Scale 5 ระดับ				
4	บริษัทกำหนดอายุของผู้กู้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปี-50 ปี	Likert’s Scale 5 ระดับ				
<b>คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible)-คุณภาพด้านหลักเกณฑ์มาตรฐานในกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ</b>						
5	บริษัทกำหนดให้ผู้กู้ต้องยื่นเอกสารประกอบพิจารณาเป็นสำเนาบัตรประชาชนผู้กู้ ด้วยตนเองและแสดงตัวตนผู้กู้ร่วมหรือผู้ค้ำ (ถ้ามี)	Likert’s Scale 5 ระดับ				
6	บริษัทกำหนดให้ผู้กู้ต้องแสดงเอกสารต้นฉบับจริงในการประกอบการพิจารณาสินเชื่อเท่านั้น	Likert’s Scale 5 ระดับ				
7	บริษัทกำหนดให้ผู้กู้ต้องเซ็นหนังสือยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลข้อมูลเครดิต (NCB Consent) ประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	Likert’s Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	การที่บริษัทอแคบปีตอล จำกัด (“บริษัท”) กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
8	บริษัทกำหนดให้ตรวจสอบยืนยันการเป็นผู้สมัครที่แท้จริง ทางโทรศัพท์ (Phone call verification) ก่อนทำการอนุมัติสินเชื่อทุกครั้ง	Likert’s Scale 5 ระดับ				
<b>คุณภาพที่เป็นรูปธรรม (Tangible) – คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (ของผู้กู้ และบริษัท)</b>						
9	บริษัทพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้สถานะที่ผู้กู้เป็นที่รู้จักของคนในชุมชนหรือในตลาด การมีชื่อเสียงในชุมชนที่อาศัยและแหล่งทำกิน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
10	บริษัทพิจารณาวงเงินอนุมัติโดยใช้สภาพแวดล้อมชุมชน ความมีชื่อเสียงของตลาดที่ผู้กู้เช่าเพื่อทำธุรกิจ	Likert’s Scale 5 ระดับ				
11	บริษัทมีระบบการสรุปรายเอียดบัญชีเงินกู้และการชำระหนี้ รวมทั้งจัดส่งให้ผู้กู้เป็นรายประจำเดือน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
12	พนักงานทุกท่านแต่งกายชุดยูนิฟอร์มของบริษัท ที่สื่อถึงภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ องค์การชัดเจน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
<b>คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible)-คุณภาพด้านการบริการ</b>						
13	บริษัทมีช่องทางให้ท่านสามารถชำระหนี้คืน โดยนำใบแจ้งหนี้ไปชำระผ่านเคาน์เตอร์ เซอร์วิส เคาน์เตอร์ธนาคารที่กำหนด หรือชำระที่สำนักงานสาขา	Likert’s Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	การที่บริษัทอแคปิตอล จำกัด (“บริษัท”) กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
14	บริษัทอำนวยความสะดวกให้ผู้กู้สามารถเลือกช่องทาง และวิธีการชำระหนี้คืนได้นอกจากชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสยังมีบริการให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บค่างวดตามแพคเกจ	Likert’s Scale 5 ระดับ				
15	บริษัทกำหนดให้ผู้กู้สามารถชำระหนี้คืนได้เป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
16	การที่บริษัทจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เก้าอี้นั่งระหว่างรอรับบริการ น้ำดื่ม TV หนังสือพิมพ์และจัดภูมิทัศน์บรรยากาศภายในสาขาให้อบอุ่นเหมือนบ้านตนเอง	Likert’s Scale 5 ระดับ				
<b>คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) – คุณภาพด้านความปลอดภัย</b>						
17	บริษัทมีนโยบายเก็บฐานข้อมูลลูกหนี้ การเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้ให้ปกปิดเป็นความลับ หรือห้ามนำข้อมูลลูกหนี้ไปเปิดเผยต่อบุคคลที่ 3 ที่ไม่ใช่ลูกหนี้	Likert’s Scale 5 ระดับ				
18	บริษัทมีระบบเทคโนโลยีในการจัดพิมพ์และระบบการรับส่งเอกสารใบแจ้งหนี้โดยไม่เปิดเผยและมีรูปแบบเอกสารชี้ชัดให้บุคคลอื่นรับรู้การเป็นหนี้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย	Likert’s Scale 5 ระดับ				
19	บริษัทมีกระบวนการส่งมอบเงินกู้ที่ผ่านการอนุมัติ โดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้กู้/ผู้กู้สามารถขอรับเงินสดได้ที่สำนักงานหรือสาขาที่บริษัทเปิดให้บริการครบถ้วนเต็มจำนวน	Likert’s Scale 5 ระดับ				

ลำดับ	การที่บริษัทอแคปิตอล จำกัด (“บริษัท”) กำหนดหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อ 5Cs ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	ระดับ ความ คิดเห็น	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
			สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	คะแนน IOC
20	บริษัทมีระบบการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อป้องกันการทุจริตจากพนักงานภายใน และการฉ้อโกงจากลูกค้าภายนอก	Likert’s Scale 5 ระดับ				
<b>คุณภาพที่เป็นนามธรรม (Intangible) – คุณภาพด้านบุคลากร</b>						
21	บริษัทกำหนดให้พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง	Likert’s Scale 5 ระดับ				
22	บริษัทกำหนดให้พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ต้องแต่งกายสุภาพดูแลบุคลิกภาพให้มี ความน่าเชื่อถือ	Likert’s Scale 5 ระดับ				
23	บริษัทกำหนดให้พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการอธิบาย ให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน	Likert’s Scale 5 ระดับ				
24	บริษัทกำหนดให้พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ต้องดูแลให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	Likert’s Scale 5 ระดับ				

**\*ขอขอบพระคุณคณาจารย์ที่ช่วยตรวจ IOC\***

นายเอกการ กุลรวีสร Email: ekkan.kul@gmail.com Tel 081-1731222