

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อ
ธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางพรรณธร คำบุญเรือง

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.นิสิต พันธมิตร ประธานกรรมการ

อ.ดร.ประพัฒน์ จริยะพันธุ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อ
ธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ผู้มาใช้ บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจใน การให้บริการด้านสินเชื่อ
กับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
และ 4) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้ บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ของธนาคาร
พาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 280 คน
จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
2 สาขา คือ สาขาลำพูน และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้
สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ
One-Way ANOVA สรุปผลการศึกษาดังนี้

ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับ
ปริญญาตรี กิจการมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 10 ล้านบาท มีการ ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์
แห่งนี้ร่วมกับการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารอื่นๆ 2 ธนาคาร

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย ในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก - ค้าส่ง ซึ่งได้รับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อภายใน 3 สัปดาห์ โดยได้รับวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 10 ล้านบาท กำหนดระยะเวลาในการกู้ยืมระหว่าง 1 - 5 ปี ในอัตราดอกเบี้ย MRR + ร้อยละ 2.00 ต่อปี กำหนดการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร ในลักษณะให้ชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยเท่ากันทุกเดือน เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อผู้กู้จะนำสินเชื่อไปใช้เพื่อลงทุนในสินทรัพย์

สำหรับการ วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของแต่ละปัจจัย พบว่า

ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีความพึงพอใจที่ธนาคารมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ๆ ออกสู่ตลาดสม่ำเสมอ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีความแตกต่างและมีจุดเด่นกว่าธนาคารอื่น มีประเภทของสินเชื่อหลากหลายและตรงกับความต้องการ มีบริการที่เข้าใจง่ายเงื่อนไขชัดเจน ปัจจัยการ บริการด้านราคา โดยพึงพอใจที่อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อและค่าธรรมเนียมสูงใจมาใช้บริการ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นในระดับเดียวกัน และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมให้ทราบทุกระยะ ปัจจัย บริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของการให้บริการด้านเอกสาร แผ่นพับ โบชัวร์การแนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และมีการให้คำแนะนำและประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ ปัจจัยด้านการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยพึงพอใจถึงความ ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ทำการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ ตั้งอยู่ในย่านชุมชน ธุรกิจการค้า ปัจจัยด้าน การให้บริการของบุคลากร มีความพึงพอใจในเรื่องของจำนวนพนักงานสินเชื่อมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ มีขั้นตอนในการใช้บริการที่ยุ่งยาก ในเรื่องของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อมีมากเกินไป และระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใช้เวลานาน เป็นต้น

Independent Study Title	Customers' Satisfaction for Commercial Credit Services of a Commercial Bank in Lamphun Province	
Author	Mrs.Parnnatorn Kambunruang	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee		
	Asst.Prof.Dr.Nisit Panthamit	Chairperson
	Lect.Dr.Prapatchon Jariyapan	Member

ABSTRACT

This independent study aims to 1) study those factors affecting clients' usage of a business loans service at two branches of a commercial bank in Lamphun Province, 2) study the satisfaction levels of the clients using the business loans service, 3) compare differences in the general information provided on the satisfaction levels of the clients using the business loans service, and 4) identify any problems and recommendations highlighted by clients using the business loans service. The study was carried out through the collection of information using questionnaires given to 280 samples - all business loan clients of the commercial bank in Lamphun Province. This data was collected from two bank branches of the bank: the Lamphun Sub-Branch and the Lamphun Industrial Estate Sub-Branch, and then processed to identify frequencies, percentages and standard deviations, plus to carry out hypothesis testing using t-test statistics and the One-Way ANOVA method. The results are as follows.

It was found that most business loans clients are female, 31 to 40 years old and hold a bachelor's degree. Their businesses have an average annual income of less than 10 million baht, and they use the bank's loans services together with those of another two banks. When analyzing the factors affecting the decisions on using business loans, it was found that most clients use the

loan to operate retail businesses, whereby the loans are approved within three weeks. The loan amounts are less than 10 million baht, the loan duration is between 1 and 5 years with an annual MRR+ interest of 2 percent. Loan installments are in the form of a principle payment plus interest, and are paid equally every month. After the loan is approved, the debtor invests this money in their business interests.

The analysis of customer satisfaction with the bank's business loans service was carried out by examining a number of different factors, and the results are as follows: The clients' highest level of satisfaction is with the product offerings of the bank, which regularly introduces new loans products on to the market. Their loans are unique and differ from other banks' loans, as they have a variety of loan types that serve customer needs. Their service conditions are clear and easy to understand. As for price, customers are satisfied with the loan interest rates and the fees. Their interest rates and fees are similar to those of other banks, and they always inform the customers if there are any changes made. In terms of marketing, customers are highly satisfied with the documents, flyers and brochures provided, which contain adequate information, and are clear and easy to understand. Advertisements are made through different channels including television, radio, publications and the internet, and the bank also advises on and publicizes useful products. For physical factors, the customers are satisfied with the safety factors and facilities provided by the bank.

Customers are moderately satisfied with the distribution channels; the location is convenient as it is situated in the community and business area. As for staff services, the number of staff is deemed enough to serve all of the customers.

Customers are only slightly satisfied with some of the factors, such as the loans service and approval process, which is deemed complex, with too many documents needed and is seen as taking too long