

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพบว่าประเทศในเอเชียต้องเผชิญความเสี่ยงที่สำคัญหลายประการ เช่น ภาวะความผันผวนของ ราคาตลาด น้ำมัน ภาวะความตกต่ำของ อัตราดอกเบี้ย ผลกระทบจากวิกฤติการเงิน รวมถึงปัญหาการเกิดโรคระบาดที่อุบัติขึ้นใหม่ เช่น โรคซาร์ ไข้หวัดนก ไข้หวัด 2009 ปัญหาเหล่านี้ ถึงบางครั้งภาครัฐจะไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง แต่หน้าที่สำคัญในการช่วยบรรเทาความความรุนแรงของปัญหาได้ คือ บทบาทหน้าที่ของการดำเนินการ นโยบายด้านการเงิน และการคลัง ทั้งนี้ เพื่อช่วยสร้างลดความเสี่ยงต่อสังคมและเศรษฐกิจภายในประเทศ โดยมาตรการของภาครัฐถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ในประเทศให้มีบรรยากาศการลงทุน หรือแม้กระทั่งพัฒนาสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วไป

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึง สถานภาพเศรษฐกิจ ในประเทศไทย โดยภาพรวมพบว่า เศรษฐกิจไทยได้ มีการ พึ่งพิง อยู่กับ เศรษฐกิจโลกถึงร้อยละ 125 ของผลิตภัณฑ์ประชาชาติในประเทศ (Gross Domestic Product ; GDP) โดยเฉพาะภาคส่งออกปี 2551 มูลค่าประมาณ 181.8 แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ คิดเป็นร้อยละ 68.89 ของ GDP ดังนั้น เมื่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของโลกถดถอย โดยเฉพาะประเทศเป้าหมายการส่งออก ได้แก่ ประเทศในกลุ่ม สหรัฐอเมริกา ยุโรป ตะวันตก ญี่ปุ่น เศรษฐกิจถดถอยเฉลี่ยติดลบร้อยละ 0.42 และการเติบโต GDP ของประเทศในกลุ่มอาเซียนเฉลี่ยเหลือเพียงร้อยละ 3.46 ตัวเลขการเติบโตที่ลดลงของประเทศเหล่านี้ ส่งผลให้การส่งออกของไทยในปี 2552 ลดลงจากอัตราร้อยละ 16.5 - 17.0 (ปี 2551) เหลือเพียงอัตราร้อยละ 0-3.0 ส่วนการลงทุนในภาคเอกชน ได้รับผลกระทบจากปัญหา ความไม่สงบ ทางการเมืองที่ยืดเยื้อมาตั้งแต่ปลายปี 2551 - 2552 นั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment ;BOI) ได้วิเคราะห์สถานการณ์การลงทุน ในปี 2552 พบว่า ภาวะการลงทุนลดลงถึงร้อยละ 29.1 หรือคิดเป็นเงินประมาณ 450,000 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปี 2551 (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน , 2552) นอกจากนี้ ยังส่งผล กระทบ ต่อธุรกิจภาคบริการ จะเห็นได้จากข้อมูลด้าน การท่องเที่ยว ที่เป็นปีแรกที่ มีรายได้ลดลง ถึงร้อยละ 15-20 และมีการคาดการณ์ว่าถ้าภาครัฐยังไม่

สามารถเร่งแก้ไขปัญหาทางการเมืองภายในประเทศได้ จะมีนักท่องเที่ยวลดลงเหลือประมาณ 10.5 ล้านคน จากทั้งหมด 14 - 15 ล้านคน

สำหรับสภาพเศรษฐกิจภายในประเทศ พบว่า หลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่เริ่มจากสหรัฐอเมริกาและได้ลุกลามไปทั่วโลก เมื่อปลายปี 2551 ช่วงแรกเริ่มของวิกฤติทางการเงินได้มีผลต่อกำลังซื้อของผู้บริโภคทั้งภายนอกและภายในชะลอตัวลง สถานะการเงินตึงตัว รวมถึงปัญหาการขาดสภาพคล่อง ทางการเงิน ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะภาคการเงินของประเทศ ซึ่งธนาคารจำเป็นต้องลดเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อจากร้อยละ 10 เหลือร้อยละ 5 เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงทางการเงินและหลีกเลี่ยงไม่ให้ชำระหนี้เหมือนคราววิกฤตการเงินเมื่อปี 2540

ต่อมาในช่วงปี 2551 - 2553 ภาครัฐบาลได้เร่งดำเนินออกมาตรการ กระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อหวังช่วยให้บรรเทาความเดือนร้อนจากผลกระทบจากวิกฤติการเงินโลก โดยรัฐบาลได้ใช้จ่ายงบประมาณ 1.15 หมื่นล้าน แต่ทั้งนี้ ก็ยังไม่เพียงพอที่จะช่วยฟื้นเศรษฐกิจให้โตเกินร้อยละ 2.5 ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ นอกจากนี้ รัฐบาลต้องเผชิญกับปัญหาทางการเมืองภายในประเทศ การแก้ปัญหาเศรษฐกิจไม่เป็นเอกภาพ การประท้วงจากปัญหาแรงงาน ปัญหาราคาเกษตร และความวุ่นวายจากการแบ่งฝ่ายทางการเมือง ส่งผลให้ความเชื่อมั่นเดือนธันวาคม 2551 เหลือ 38.3 ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำสุดในรอบ 10 ปี ความเชื่อมั่นของไทยได้ส่งผลต่อบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือของโลก เช่น สแตนดาร์ดแอนด์ปัวร์หรือเอสแอนด์พี (Standard and Pool's Corporation; S&Ps) มูดีส์อินเวสเตอร์เซอร์วิส (Mood's Investor Services; Moody's) ได้ปรับลดแนวโน้มระดับเครดิตของประเทศไทย เป็นการส่งสัญญาณความเชื่อมั่นที่ต่างชาติมีต่อประเทศไทย ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตารางเปรียบเทียบสถานะเศรษฐกิจไทย

ดัชนีชี้วัดทางเศรษฐกิจ	ปี 2550 (%)	ปี 2551 (%)	ปี 2552 (%)
GDP	4.5	3.9	0.5-1.5
GDP อุตสาหกรรม	6.2	6.6	2-3.0
ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม	8.1	6.7	1-2.0
อัตราการใช้จ่ายการผลิต	66.12	64.27	60.1
ส่งออกขยายตัว	17.3	16.5	0-0.5
การนำเข้าขยายตัว	28.6	-2.8	1.2-2.0
เงินเฟ้อ	2.2	5.5	0-1.2
การขอรับการส่งเสริม BOI	N/A	-29.1	-11.10
ว่างงาน	1.38	1.43	2.5
การท่องเที่ยว	-	-	-12-15
การบริโภคภาคเอกชน	-	1.9	1.6-2.6

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน

แต่อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจไทย เริ่มปรับตัวดีขึ้น ตามลำดับ จากในช่วงต้นปี 2552 โดยเฉพาะด้านการบริโภคภาคเอกชนปรับตัวอย่างต่อเนื่อง สะท้อนได้จากภาษีมูลค่าเพิ่มที่แท้จริงในไตรมาสที่ 4 ปี 2552 ขยายตัว 2.6 ต่อปี จากไตรมาสก่อนที่หดตัวร้อยละ -13.7 ต่อปี ในขณะที่เศรษฐกิจด้านการผลิตที่ทั้งภาคอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้นเช่นกัน ตามการส่งออกที่กลับมาขยายตัวในระดับสูง รวมถึงภาคเกษตรกรรมและการท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นซึ่งจากภาพรวมทางเศรษฐกิจที่ปรับตัวดีขึ้นดังกล่าว จะเป็นปัจจัยบวกต่อการขยายสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในระยะต่อไป โดยเฉพาะการปล่อยสินเชื่อภาคเอกชนของสถาบันรับฝากเงินในเดือนพฤศจิกายนปี 2552 ขยายตัวที่ร้อยละ 1.8 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน เติบโตขึ้นตามการขยายตัวเพิ่มขึ้นของสินเชื่อภาคครัวเรือนและสินเชื่อภาคธุรกิจ

จะเห็นได้ว่า ธนาคารพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ บทบาทที่เห็นได้ชัดคือการระดมเงินฝาก และการให้สินเชื่อในท้องถิ่นที่สาขาของธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งตั้งอยู่ โดยเฉพาะสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์หรือสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งมีบทบาทค่อนข้างมากในการพัฒนาท้องถิ่น และการกระจายรายได้ของประชากรท้องถิ่น การที่ธนาคารพาณิชย์มีสาขาจำนวนมาก ประกอบกับมีบริการที่หลากหลาย ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นสถาบันการเงินจึงมีความสำคัญทั้งในด้านการระดมเงินออมและการให้สินเชื่อ ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทยให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับเพื่อช่วยลดความเสี่ยงและหลีกเลี่ยงปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่อาจเกิดขึ้น โดยแต่งตั้งทีมกำกับดูแลให้ตรวจสอบการดำเนินงานสม่ำเสมอ จากเหตุการณ์วิกฤตเศรษฐกิจ เมื่อปี 2540 ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อระบบการเงินการธนาคารของประเทศตั้งแต่ธุรกิจรากหญ้าจนถึงระดับมหภาคและระดับประเทศได้รับผลเสียหายอย่างมากซึ่งปัจจุบันก็เริ่มฟื้นตัวจากวิกฤตดังกล่าวแล้ว หลายสถาบันการเงินได้วางกลยุทธ์เพื่อพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ผ่านภาวะวิกฤติและรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและระบบข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป ทำให้แต่ละสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันมากขึ้น ไม่ว่าในเรื่องของการทำธุรกรรมและบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพ มีความหลากหลาย ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า และผลที่ตามมาจากการที่มีธนาคารต่างชาติเข้ามาควบรวมธนาคารพาณิชย์ไทย ทำให้สถาบันการเงินจำเป็นต้องปรับตัวภายในองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แนวโน้มการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศเพิ่มสูงขึ้น

พิจารณาแนวโน้มการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ ดูได้จาก เปอร์เซ็นต์การเติบโตของมูลค่าเงินให้สินเชื่อตั้งแต่ปี 2550 – 2552 เป็นต้นมา จะพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีแนวโน้มการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากร้อยละ 110 ในปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น 117.3 ในปี 2551 ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ

รายการ	พ.ศ.		
	2550	2551	2552*
จำนวนธนาคาร	35	34	33
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	6,015,645.0	7,040,285.0	6,951,063.0
ร้อยละการเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ	100	117.03	98.73

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (* ข้อมูลถึงเดือน พฤศจิกายน 2552)

สำหรับการ ให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในภูมิภาค พบว่า ภาคเหนือ ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุมทั้งหมด 17 จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร ตาก พะเยา พิจิตร พิษณุโลก นครสวรรค์ น่าน เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ และ อุทัยธานี มีอัตราการเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับจากปี 2548 – 2551 จากร้อยละ 100, 109.69, 116.06 และ 122.16 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ

รายการ	พ.ศ.			
	2548	2549	2550	2551*
จำนวนสำนักงาน(สาขา)	539	586	628	658
มูลค่าสินเชื่อ(ล้านบาท)	250,244.0	274,502.0	290,450.0	305,704.0
ร้อยละ การเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาคเหนือ	100	109.69	116.06	122.16

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย มีธนาคารพาณิชย์มาเปิดให้บริการเกือบทุกสถาบันการเงิน และเป็นจังหวัดที่เป็นเขตเศรษฐกิจอุตสาหกรรมการค้า โดยภาครัฐได้เล็งเห็นศักยภาพในการพัฒนา มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สังกัดนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยขององค์การตลาด สาขาลำพูน สังกัดองค์การตลาดกระทรวงมหาดไทย โดยมีการส่งเสริมการลงทุนและการสร้างสถานประกอบการ ห้างสรรพสินค้าในท้องถิ่น โดยมีการเปิดให้บริการ ธนาคารพาณิชย์ และ สถาบันการเงินของรัฐบาลทั้งหมด 12 สถาบันการเงิน ประกอบด้วย

ธนาคารพาณิชย์จำนวน 8 ธนาคาร ได้แก่

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคาร ยู โอ ยี จำกัด (มหาชน)

สถาบันการเงินของรัฐบาลจำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. ธนาคารอาคารสงเคราะห์
4. ธนาคารออมสิน

จะเห็นว่าภาครัฐต่างมุ่งส่งเสริมให้มีการลงทุนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ธนาคารต่างพยายาม พัฒนากลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกค้ามากขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการได้มากกว่าเดิม ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารต่างมุ่งมั่นในการสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อพิจารณาปริมาณสินเชื่อบริการของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน พบว่า ในปริมาณสินเชื่อบริการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ในปี 2551 มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง คิดเป็น มูลค่าสินเชื่อ 9,190.0 เมื่อเทียบกับปี 2550 หรือเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 30.13 ดังตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4 แสดงมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน

รายการ	พ.ศ.			
	2548	2549	2550	2551*
จำนวนสำนักงาน (สาขา)	20	22	26	26
มูลค่าสินเชื่อ (ล้านบาท)	7,062.0	7,448.0	8,169.0	9,190.0
การเติบโตมูลค่าเงินให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดลำพูน (ร้อยละ)	100	106.03	109.68	130.13

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (ข้อมูลถึงปี 2551)

จากที่กล่าวข้างต้น ถึงสภาวะการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน ที่มีการพัฒนากลยุทธ์ด้านต่างๆ โดยมีเป้าหมายในการยึดครองส่วนแบ่งตลาดเดิมของตัวเองและการขยายสินเชื่อในกลุ่มลูกค้าใหม่ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน เพื่อ ข้อมูล ไปใช้กำหนดนโยบายกลยุทธ์การตลาด และแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มปริมาณสินเชื่อ รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อที่เหมาะสมต่อลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้า ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในการให้บริการด้านสินเชื่อกับปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน
- 4) ศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มาใช้ บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 2) เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์การตลาดและเป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มปริมาณสินเชื่อ ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติงาน เมื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการบริหารสินเชื่อของธนาคารให้ได้ผลดี เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อที่เหมาะสมต่อผู้กู้ต่อไป ทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- 3) เป็นแนวทางสำหรับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่นที่สนใจและสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ต้องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่ม ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ไม่รวมสินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยและหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Performing Loan ; NPL) ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน รวม 2 สาขา คือ สาขาลำพูน และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจการค้าของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดลำพูน 2 สาขา คือ สาขาลำพูน และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วย สูตรคำนวณของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน
- 3) ขอบเขตด้านเนื้อหาของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1) ตัวแปรอิสระที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อปีของกิจการ และการใช้บริการด้านสินเชื่อร่วมกับธนาคารอื่นๆ

3.2) ตัวแปรร่วมที่ศึกษา ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ การผ่อนชำระหนี้คืน ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อ และประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อ

3.3) ตัวแปรตามที่ศึกษา ได้แก่ ระดับ ความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ การค้า ประกอบด้วย การให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา บริการด้านการจัดจำหน่าย บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ

1.5 นิยามศัพท์

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน จังหวัดลำพูน จำนวน 2 สาขา คือ สาขาลำพูน และสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรมลำพูน

การให้บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง และรายปลีก โดยการให้สินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ เงินทุนหมุนเวียน เงินเบิกเกินบัญชี การขายลดเช็ค การให้เงินกู้ยืมระยะสั้น รวมทั้งบริการอื่นที่ได้รับค่าธรรมเนียม ได้แก่ หนังสือค้ำประกัน (Bid Bond, Performance Bond) นอกจากนี้ยังให้บริการด้านเงินฝาก การโอนเงิน การบริหารเงินสด บริการธุรกรรมพาณิชย์ธุรกิจ บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ การจัดการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจัดการกองทุนเงินบำเหน็จบำนาญ และการบริหารสินทรัพย์อื่น ๆ ฯลฯ

การให้บริการสินเชื่อ หมายถึง การให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ในการกรอกเอกสารคำขอสินเชื่อ การตรวจสอบเอกสารประกอบคำขอ วิเคราะห์คำขอ จัดทำรายงานเพื่อนำเสนอขออนุมัติต่อผู้มี อำนาจอนุมัติ หลังอนุมัติแล้วต้องประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการด้านนิติกรรม สัญญา ให้ลูกค้าได้ใช้สินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว

สินเชื่อธุรกิจการค้า หมายถึง สินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว สินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ เงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี ขายลดเช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงิน วงเงินแพ็คเกจเครดิต เล็ตเตอร์ ออฟเครดิต และทรัสต์รีซีท เล็ตเตอร์ออฟเครดิตเพื่อการสั่งซื้อสินค้าในประเทศ เงินกู้ยืมระยะสั้น เงินกู้จำนอง หนังสือค้ำประกัน การอวัล

ลูกค้า หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจขนาดเล็กลงถึงขนาดกลาง ไม่รวมหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และลูกค้าสินเชื่อส่วนบุคคลที่เข้ามาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

ลูกค้าธุรกิจรายปลีก หมายถึง ลูกค้าธุรกิจขนาดเล็กตั้งแต่มีผู้ประกอบการคนเดียวถึงธุรกิจครอบครัวขนาดเล็กและลูกค้าในกลุ่มกลาง และล่างของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs หรือ Middle Market) ในภาคอุตสาหกรรม ลูกค้ากลุ่มนี้มักมีความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการด้านเงินฝากทุกประเภท เงินเบิกเกินบัญชี สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม สินเชื่อที่อยู่อาศัย บัตรเครดิต บริการการค้าต่างประเทศ (Trade Financing) บริการเงินโอนต่างประเทศ ฯลฯ แต่มีปริมาณการใช้บริการไม่สูงนัก

ปัจจัยในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อ หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการสินเชื่อธนาคารของลูกค้าโดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ การผ่อนชำระหนี้คืน ระยะเวลาในการพิจารณาการใช้บริการด้านสินเชื่อ และประโยชน์ที่ได้รับบริการด้านสินเชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของลูกค้าที่ประทับใจ ที่ตอบสนองในทางบวกอันเนื่องจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้รับบริการด้านผลิตภัณฑ์ บริการด้านราคา บริการด้านการจัดจำหน่าย บริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการของบุคลากร และบริการด้านลักษณะทางกายภาพด้าน และกระบวนการให้บริการสินเชื่อ