

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าที่ซื้อบริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง

**ผู้เขียน** นายประสานมิตร เรืองศรี

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ นายสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
อาจารย์ ดร.นฤนาถ ศรีภักย์วานิช อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการลูกค้าต่อการใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว จังหวัดลำปาง

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อนอกภาคเกษตรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาางาว ในช่วงปีบัญชี พ.ศ. 2551 จำนวน 300 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ANOVA และ T-test

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ธนาคารมีสินเชื่อกำหนดระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ตามการจัดชั้นลูกหนี้

ปัจจัยด้านการจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ลดดอกเบี้ยปรับ 3% กรณีชำระหนี้ค้างได้หมด

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การเยี่ยมชมลูกค้าและคำแนะนำของพนักงาน

สำหรับปัญหาที่พบในการให้บริการมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบ จอดยาก รองลงมามีระดับปัญหาที่เท่ากัน คือ ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมากเกินไป ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันสูงเกินไป และห้องน้ำไม่สะอาด และลำดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Non-agricultural Micro-credit of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives at Ngao Branch, Lampang Province

**Author** Mr. Prasanmit Ruangsri

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Chirawan Chaisuwan Advisor

Lecturer Dr. Narunard Sarapaivanich Co-advisor

**ABSTRACT**

The objective of this independent study was to study Customer's Satisfaction Towards Non-agricultural Micro-credit of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives at Ngao Branch, Lampang Province

The data for this study was collected via questionnaire distributed to 300 consumers of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives at Ngao Branch, Lampang Province, who had started credit contacts with the bank during 2008. The data was then analyzed by descriptive statistics using frequency, percentage, mean, ANOVA, and T-test.

The results of the study of the service marketing mix factors were as follows. The consumers were satisfied at a high level towards the following factors: physical evidence and presentation, place, people, process, and product, respectively. The consumers were satisfied at a medium level towards the following factors: promotion, and price, respectively.

In terms of product, the highest satisfaction was the short-term and long-term credit services available.

In terms of price, the highest satisfaction was the interest rate under the classification of receivables.

In terms of place, the highest satisfaction was the bank's service network across the country.

In terms of promotion, the highest satisfaction was the reduction of interest rate for three percent of all outstanding debt.

In terms of people, the highest satisfaction was the employment honesty and reliability.

In terms of physical evidence and presentation, the highest satisfaction was the visibility of the sign.

In terms of process, the highest satisfaction was the customer visiting and recommendation of the staff.

The first three problems were found in the aforementioned service included narrow parking spaces and difficult to find a parking space. Additional problems included the requirements of too many documents when applying for loan; a high collateral evaluation fee; unsanitary conditions of the toilets and finally slow credit approval process.