ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอีสระ

ทัศนคติของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคาร พาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้ เชียน

นายปียะ ศิริมาตย์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชุศานติ ประชานกรรมกา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ อาจารย์อรชร มณีสงฆ์ กรรมการ

บทคัดฮ่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาทัศนคติของผู้ประ กอบธุรกิจต่อการให้บริการของธนาคารพาฒิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษาใช้การสอบถามจากผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน 315 ตัวอย่าง โดย จำแนกตามรูปแบบกิจการ 3 รูปแบบ คือ ธุรกิจเจ้าของคนเดียว ธุรกิจห้างหุ้นส่วน และ ธุรกิจบริษัทฯโดยเก็บตัวอย่างรูปแบบละ 105 ตัวอย่างเท่ากัน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย ใช้โปรแกรม SPSS/PC ี่ หาค่าอัตราร้อยละ แจกแจงความกี่ และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทชื้อมา-ขายไป รองลงมาคือธุรกิจบริการ และธุรกิจอุตสาหกรรมตามลำดับ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ มากกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในระหว่าง 1 - 5 ปี ผู้ประกอบธุรกิจใช้บริการที่ธนาคารกรุงเทพฯ มากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทยฯ และธนาคารกสิกรไทยฯ ระยะเวลาที่ใช้ บริการกับธนาคารพาณิชย์มากกว่าครึ่งหนึ่งอยู่ในระหว่าง 1- 5 ปี สาเหตุที่เลือกใช้บริการ เรียงตามลำดับคือ ใกล้ร้าน ห้างฯ บริษัท สาขาให้บริการมาก และชื่อเสียงภาพพจน์ ผู้ ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่เดยช้ายการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์โดยมีสาเหตุเรียงตามลำดับ คือสถานที่ติดต่อสะดวกกว่า มีสาขาบริการมากและไม่พอใจการให้บริการของพนักงาน ใน

ล้านการใช้บริการผู้ประกอบธุรกิจใช้บริการเรียงตามลำลับดังนี้ ประเภทบัญชีออมทรัพย์-บัญชีเงินฝากประจำ ประเภทบัญชีกระแสรายวัน และประเภทโอนเงิน ชื่อคร้ำฝก์

การศึกษาทัศนคติพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ว่าควรจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นการให้บริการ ประเภทบัญชีกระแสรายวันและบริการด้านอัตราค่าธรรมเนียม เรื่องการปรับปรุงการให้ บริการพบว่าต้องการให้ปรับปรุงในด้านวงเงินอนุมัติของบริการประเภทสินเชื่อ อัตราดอก เบี้ยเงินฝาก-เงินกู้ กริยา วาจา มารยาทของการให้บริการของหนักงาน บริการด้านสถาน ที่ต้องเพิ่มจำนวนสาขาบริการ สถานที่จอดรถ บริการด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต้อง ปรังปรุงให้ทันสมัย การบริการด้านโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ต้องปรับปรุงเรื่องข่าวสารข้อมูล ของบริการต่างๆที่มี ให้มากกว่านี้

ผลการทดสอบสมสมุติฐาน พบว่าทัศนคลิของผู้ประกอบธุรกิจต่อการให้บริการของ ธนาคารพาณิชย์ ตามรูปแบบธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน ในประเภทบริการและบริการด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ประเภทกระสรายวัน ประเภทสินเชื้อ ประเภทโอนเงิน ชื้อดร๊าฟท์ ประเภท หนังสือรับรอง ค้ำประกัน ด้านจำนวนสาขา ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านการ บริการของพนักงาน ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ด้านอัตราค่า ธรรมเนียมและด้านอาคาร สถานที่ทำการ ส่วน ทัศนคติที่แตกต่างกัน ในประเภทบริการและ บริการด้านต่างๆ มีดังต่อไปนี้ ประเภทบัญชื่ออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ ประเภทธุรกิจต่าง ประเทศ ประเภทเรียกเก็บเงินตามตราสารทางการเงินและการส่งเสริมการขายในด้านโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Copyright[©] by Chiang Mai University All rights reserved Independent Title

The Attitude of The Entrepreneurs toward Services of Commercial Banks in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai

Author

Mr. Piya Sirimat

M.B.A.

Business Administration

Examining Committee

Assost.Prof.Sirikiat Ratchusanti Chairman
Assist.Prof.Dararatana Boonchaliew Member
Lecturer Orachorn Maneesong Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the attitude of the entrepreneurs toward services of commercial banks in Amphoe Muang, Changwat Chiangmai.

The method of the study was done by using questionairs with 315 entrepreneurs. These samples were separated into 3 groups, 105 sole proprietorships, 105 partnerships and 105 companies. The questionairs data were computed by using SPSS/PC+ program. Percentage, frequency and chi-square were computed for this study.

The result showed that, most of the entrepreneurs in this study were resales business, next were services business and industrial business respectively. More than a half of the entrepreneurs operated within 1-5 years. The most of the entrepreneurs used Bangkok Bank PCL., next was Krung Thai Bank PCL.

and Thai Farmer Bank PCL. They had been using the services of the bank about 1-5 years. The reasons for using specific bank were the bank located nearby their offices, there were many branches and the good image of the bank. The most of the entrepreneurs used to change the bank because the convenient to contract, the bank had to many branches and dissatisfied with the bank official. The service that the most entrepreneurs used were savings account/ fixed deposites, checking account, and transfer money service/demand drafts issued respectively.

The study found that most of the attitudes of the entrepreneurs toward services of commercial banks were the bank should improved almost all of their services except the checking account and the commission rate. The services that the bank should improved were amount of credit line, interest rate of deposites and loans, the manner of bank official, the number of the branches, parking lot, new technology and informations on the bank services.

The result from hypothesis testing showed that, the attitude of the entrepreneurs toward services of commercial banks according to the types of business were not different toward checking account, loans services, transfer money service/ demand draft issued, the equipments, the services of bank official and the location of bank. But their attitude were different toward savings account/fixed deposites, foriegn business services, bills for collection service and promotion such as advertising and public relation activities.