

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล เป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ส่วนที่ 3 แสดงปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ส่วนที่ 4 แสดงเหตุผลของผู้ใช้บริการมาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ จำนวนของผู้มีอำนาจลงนามกู้ ประเภทของสินเชื่อที่กู้ วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด การได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาค่าขอสินเชื่อ เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ และร้อยละ ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 13

ส่วนที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตารางที่ 14 ถึง ตารางที่ 21

ส่วนที่ 3 แสดงปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ตารางที่ 22 ถึงตารางที่ 29

ส่วนที่ 4 แสดงเหตุผลของผู้ใช้บริการมาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย และการตีความหมาย ตารางที่ 30 ถึง ตารางที่ 35

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	27	62.8
หญิง	16	37.2
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	-	-
31 – 40 ปี	4	9.3
41 – 50 ปี	14	32.6
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	25	58.1
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ พบมากที่สุด อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 และระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี	18	41.9
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2	4.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23	53.5
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมากมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นการศึกษาด้านต่ำกว่าอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.9 และอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ

ลักษณะของการจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	18	41.9
ห้างหุ้นส่วน จำกัด	7	16.3
บริษัท จำกัด	17	39.5
อื่น ๆ	1	2.3
รวม	43	100.0

หมายเหตุ ลักษณะของการจดทะเบียนอื่น ๆ หมายถึง

- การร่วมลงทุน 3 คน

1 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่าลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนใหญ่เป็น กิจการเจ้าของคนเดียวคิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 39.5 และห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
10,000 – 30,000 บาท	3	7.0
30,001 – 50,000 บาท	6	14.0
50,001 – 100,000 บาท	15	34.9
100,001 บาท ขึ้นไป	19	44.2
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.9 และระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามจำนวนผู้มีอำนาจลงนามกู้

จำนวนผู้มีอำนาจลงนามกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 คน	32	74.4
2 คน	10	23.3
3 คน	1	2.3
4 คน ขึ้นไป	-	-
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมากผู้มีอำนาจลงนามกู้จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา จำนวน 2 คน และ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อที่กู้

ประเภทของสินเชื่อที่กู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การเกษตรและป่าไม้	1	2.3
เหมืองแร่และข่อยหิน	-	-
การอุตสาหกรรม	-	-
การพาณิชย์	25	58.1
ธุรกิจการเงิน	-	-
การสาธารณสุข	-	-
การก่อสร้างและธุรกิจ	11	25.6
สังหาริมทรัพย์	10	23.3
การบริการ	-	-
การอุปโภค บริโภคส่วนบุคคล	4	9.3
การค้ำประกัน	-	-
อื่น ๆ		

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าประเภทของสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมากกู้คือ ประเภทการพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาประเภทการก่อสร้าง และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และประเภทการบริการ คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการกู้

วัตถุประสงค์ในการกู้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ลงทุนใหม่	3	7.0
ขยายกิจการ	7	16.3
นำเงินทุนไปหมุนเวียน	26	60.5
อื่น ๆ	7	16.3
รวม	43	100.0

หมายเหตุ วัตถุประสงค์ในการกู้อื่น ๆ หมายถึง

- การค้าประกันต่อสำนักงานประกันสังคม 1 ราย
- ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 5 ราย
- ไถ่ถอน 1 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมากมีวัตถุประสงค์
ในการกู้เพื่อนำเงินทุนไปหมุนเวียน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาเพื่อขยายกิจการและอื่น ๆ จำนวน
เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และลงทุนใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการค้ำเงินเชื่อ จำแนกตามวงเงินเงินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด

วงเงินเงินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1,000,000 – 2,999,999 บาท	16	37.2
3,000,000 – 4,999,999 บาท	10	23.3
5,000,000 บาท ขึ้นไป	17	39.5
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าวงเงินเงินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการค้ำเงินเชื่อ ส่วนมากตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาระหว่าง 1,000,000 – 2,999,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.2 และระหว่าง 3,000,000 – 4,999,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำนวนจากการได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด

การได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตามวงเงินที่ขอกู้	38	88.4
น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้	5	11.6
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ส่วนมากได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุดตามวงเงินที่ขอกู้ คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาน้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาคำขอสินเชื่อ

ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาคำขอสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	4	9.3
16 – 30 วัน	6	14.0
31 – 60 วัน	21	48.8
มากกว่า 60 วัน	12	27.9
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาคำขอสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมากระหว่าง 31 – 60 วัน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมามากกว่า 60 วัน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และระหว่าง 16 – 30 วัน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกจาก เหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

เหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงาน	28	65.1
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตัวเอง	4	9.3
ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว	13	30.2
ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	-	-
ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน	5	11.6

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อส่วนมากมาใช้ บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) คือ ได้รับการชักชวนจากพนักงาน คิด เป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.2 และ ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกจาก
แนวโน้มในการใช้บริการครั้งต่อไป

แนวโน้มการให้บริการครั้งต่อไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช้บริการต่อไป	40	93.0
ไม่กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป	3	7.0
รวม	43	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าแนวโน้มในการใช้บริการในครั้งต่อไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อจะกลับมาใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาจะไม่กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่ของ ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด
(มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจในการบริการของธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านผลิตภัณฑ์	-	7 (16.3)	29 (67.4)	7 (16.3)	-	43 (100.0)	3.00 ปานกลาง
ด้านราคา	-	-	13 (30.2)	30 (69.8)	-	43 (100.0)	2.50 ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-	1 (2.3)	31 (72.1)	5 (11.6)	6 (14.0)	43 (100.0)	2.80 ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	-	1 (2.3)	13 (30.2)	29 (67.4)	-	43 (100.0)	1.60 น้อย
ด้านบุคลากร	-	8 (18.6)	33 (77.6)	2 (4.7)	-	43 (100.0)	3.60 มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	-	3 (7.0)	39 (90.7)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.10 ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	-	1 (2.3)	7 (16.3)	27 (62.8)	8 (18.6)	43 (100.0)	2.55 ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจใน ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ในระดับมาก 3.60 ส่วนด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3.10 3.00 2.80 2.55 และ 2.50 ตามลำดับ และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับน้อย 1.60

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ	1 (2.3)	8 (18.6)	29 (67.4)	5 (11.6)	-	43 (100.0)	3.20 ปานกลาง
2. การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการ ค้ำประกัน	-	-	41 (95.3)	1 (2.3)	1 (2.3)	43 (100.0)	3.40 ปานกลาง
3. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	-	-	18 (41.9)	25 (58.1)	-	43 (100.0)	2.45 น้อย
4. ความมั่นคงของธนาคาร	-	2 (4.7)	41 (95.3)	-	-	43 (100.0)	3.00 ปานกลาง
5. ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	-	2 (4.7)	41 (95.3)	-	-	43 (100.0)	3.00 ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจใน
ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจ
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ความมั่นคงของธนาคาร และ
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร 3.40 3.20 3.00 และ 3.00 ตามลำดับ และเอกสารที่ใช้
ในการขอสินเชื่อ มีความพึงพอใจในระดับน้อย 2.45

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านราคา ของธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อัตราดอกเบี้ยต่ำ	-	-	13 (30.2)	30 (69.8)	-	43 (100.0)	2.20 น้อย
2. การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตาม สถานะเศรษฐกิจ	-	-	17 (39.5)	26 (60.5)	-	43 (100.0)	2.40 น้อย
3. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ	-	1 (2.3)	35 (81.4)	7 (16.3)	-	43 (100.0)	2.70 ปานกลาง
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร	-	2 (4.7)	24 (55.8)	17 (39.5)	-	43 (100.0)	2.56 ปานกลาง
5. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	-	2 (4.7)	24 (55.8)	17 (39.5)	-	43 (100.0)	2.56 ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ มีความพึงพอใจใน
ด้านราคาที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจค่า
ธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร และจำนวนเงินงวดผ่อน
ชำระในแต่ละงวด 2.70 2.56 และ 2.56 ตามลำดับ ส่วนการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตาม
สถานะเศรษฐกิจ และอัตราดอกเบี้ยต่ำมีความพึงพอใจในระดับน้อย 2.40 และ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ	-	-	33 (76.7)	8 (18.6)	2 (4.7)	43 (100.0)	2.54 ปานกลาง
2. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	1 (2.3)	2 (4.7)	32 (74.4)	8 (18.6)	-	43 (100.0)	2.52 ปานกลาง
3. สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อ เช่น ติดต่อประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน	-	1 (2.3)	31 (72.1)	11 (25.6)	-	43 (100.0)	2.51 ปานกลาง
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	-	-	43 (100.0)	-	-	43 (100.0)	3.00 ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจใน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับปานกลาง มีสถานที่
จอดรถเพียงพอ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า
สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการสะดวกในการติดต่อเช่น ติดต่อ
ประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน 3.00 2.54 2.52 และ 2.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด
ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ แผ่นพับ	-	-	2 (4.7)	41 (95.3)	-	43 (100.0)	2.30 น้อย
2. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ จดหมายเชิญชวน จดหมายตรง / โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการ ค้ำดินเชื้อ	-	-	1 (2.3)	41 (95.3)	1 (2.3)	43 (100.0)	2.30 น้อย
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	-	-	2 (4.7)	37 (86.0)	4 (9.3)	43 (100.0)	2.28 น้อย
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต	-	-	-	5 (11.6)	38 (88.4)	43 (100.0)	1.20 น้อยที่สุด
5. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-	-	1 (2.3)	12 (27.2)	30 (69.8)	43 (100.0)	1.10 น้อยที่สุด
6. มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	-	-	1 (2.3)	21 (48.8)	21 (48.8)	43 (100.0)	1.70 น้อย
7. มีการลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัท จ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร	-	-	-	5 (11.6)	38 (88.4)	43 (100.0)	1.20 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อพึงพอใจการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวนหรือจดหมายตรงหรือโทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ 2.32 2.30 และ 2.28 ตามลำดับ ส่วนการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต การลดดอกเบี้ยให้ลูกค้าที่บริษัทจ่ายเงินเดือนผ่านธนาคาร และคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด 1.20 1.20 และ 1.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของ ธนาคาร
ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-	29 (67.4)	13 (30.2)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.70 มาก
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญและ ความสามารถ	-	31 (72.1)	11 (25.6)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.65 มาก
3. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	-	29 (67.4)	13 (30.7)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.62 มาก
4. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	-	28 (65.1)	14 (32.6)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.60 มาก
5. พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	-	24 (55.8)	13 (30.2)	6 (14.0)	-	43 (100.0)	2.59 ปานกลาง
6. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความ เป็นกันเอง	-	33 (76.7)	9 (20.9)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.75 มาก
7. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกาย เหมาะสม	-	31 (72.1)	11 (25.6)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.65 มาก
8. พนักงานเข้าใจความต้องการลูกค้า และสนใจตอบสนอง	-	25 (58.1)	16 (37.2)	2 (4.7)	-	43 (100.0)	3.59 มาก
9. พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับ ขั้นตอนในการทำงาน	-	25 (58.1)	15 (34.9)	3 (7.0)	-	43 (100.0)	3.55 มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจใน ด้านบุคลากรที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ บริการด้านสินเชื่อ พึงพอใจพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความ สามารถ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม 3.75 3.70 3.65 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนพนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง 2.59

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	-	4 (9.3)	38 (88.4)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.29 ปานกลาง
2. ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย และสวยงาม	-	4 (9.3)	36 (83.7)	3 (7.0)	-	43 (100.0)	3.25 ปานกลาง
3. ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ	-	-	41 (95.3)	2 (4.7)	-	43 (100.0)	3.35 ปานกลาง
4. ความสะอาดภายในธนาคาร	-	4 (9.3)	38 (88.4)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.29 ปานกลาง
5. ระบบรักษาความปลอดภัยในธนาคาร	-	-	42 (97.4)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.37 ปานกลาง
6. ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	-	-	41 (95.3)	2 (4.7)	-	43 (100.0)	3.35 ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจใน
ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับ
ปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อพึงพอใจระบบรักษาความปลอดภัยของ
ธนาคาร ความสะอาดภายในธนาคาร และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และ
สวยงาม 3.37 3.29 และ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	-	7 (16.3)	32 (74.4)	4 (9.3)	-	43 (100.0)	3.24 ปานกลาง
2. ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์	-	-	26 (60.5)	17 (39.5)	-	43 (100.0)	3.20 ปานกลาง
3. ระยะเวลาของการอนุมัติสินเชื่อ	-	2 (4.7)	5 (11.6)	34 (79.1)	2 (4.7)	43 (100.0)	2.40 น้อย
4. ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญา รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	-	-	8 (18.6)	35 (81.4)	-	43 (100.0)	2.45 น้อย
5. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	-	-	41 (95.3)	2 (4.7)	-	43 (100.0)	3.35 ปานกลาง
6. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	-	-	42 (97.7)	1 (2.3)	-	43 (100.0)	3.37 ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจใน
ด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลทำให้เกิดการบริการด้านสินเชื่อในระดับปานกลาง ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อพึงพอใจระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ 3.39 3.35 และ
3.24 ตามลำดับ ส่วนขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงการทำสัญญา รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับ
ซ้อน และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ มีความพึงพอใจในระดับน้อย 2.45 และ 2.40 ตาม
ลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด
(มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปดผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการ	-	4 (9.3)	16 (37.2)	23 (53.3)	-	43 (100.0)	2.20 น้อย
2. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก	-	-	6 (14.0)	37 (86.0)	-	43 (100.0)	2.34 น้อย
3. เอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	-	19 (44.2)	16 (37.2)	8 (18.6)	-	43 (100.0)	3.40 ปานกลาง
4. ภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ	-	-	16 (37.2)	27 (62.8)	-	43 (100.0)	2.45 น้อย

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ประสบปัญหาเอกสารที่ใช้ในการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยากในระดับปานกลาง 3.40 ภาพพจน์ในด้านบริการของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ ปัญหาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และจำนวนวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการ มีปัญหาในระดับน้อย 2.45 2.34 และ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของ
ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านราคา	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อัตราดอกเบี้ยสูง	-	22 (51.2)	14 (32.6)	7 (16.3)	-	43 (100.0)	2.95 มาก
2. การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันต่อสภาวะการณ์	-	18 (41.9)	20 (46.5)	5 (11.6)	-	43 (100.0)	2.95 ปานกลาง
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการจัดการ ด้านสินเชื่อสูง ได้แก่ ค่าประเมิน หลักประกัน	-	-	11 (25.6)	32 (74.4)	-	43 (100.0)	2.40 น้อย
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืน ธนาคารสั้นเกินไป	-	5 (11.6)	9 (20.9)	28 (65.1)	1 (2.3)	43 (100.0)	2.38 น้อย
5. จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละ งวดไม่เหมาะสม	-	5 (11.6)	9 (20.9)	28 (65.1)	1 (2.3)	43 (100.0)	2.38 น้อย

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านราคาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประสบปัญหาอัตราดอกเบี้ยสูงในระดับมาก 3.51 ส่วนปัญหาการปรับ
เปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อสภาวะการณ์อยู่ในระดับปานกลาง 2.95 และปัญหาอัตรา
ค่าธรรมเนียมในการจัดการด้านสินเชื่อสูง ได้แก่ ค่าประเมินหลักประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้
คืนธนาคารสั้นเกินไป และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม มีปัญหาในระดับ
น้อย 2.40 2.38 และ 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ยแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการ ติดต่อ	-	2 (4.7)	23 (53.5)	18 (41.9)	-	43 (100.0)	3.01 ปานกลาง
2. สถานที่ตั้งของธนาคารไกลบ้าน หรือที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการ เดินทางมาติดต่อ	-	-	15 (34.9)	27 (62.8)	-	43 (100.0)	2.20 น้อย
3. สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ต่อการจอดรถ	-	-	10 (23.3)	33 (76.7)	-	43 (100.0)	2.43 น้อย

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ประสบปัญหาสาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอไม่สะดวกในการติดต่อ ในระดับปานกลาง 3.01 ส่วนปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ และสถานที่ตั้งของธนาคารไกลบ้านหรือที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีปัญหาในระดับน้อย 2.47 และ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการ
ด้าน สินเชื่อ ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร	-	-	1 (2.3)	42 (37.7)	-	43 (100.0)	2.10 น้อย
2. ไม่มีจดหมายเชิญชวนลูกค้า/จดหมายตรง/โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการ	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย	-	-	3 (7.0)	40 (93.0)	-	43 (100.0)	2.15 น้อย
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย	-	-	-	5 (11.6)	38 (88.4)	43 (100.0)	1.40 น้อยที่สุด
5. ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-	-	-	18 (41.9)	25 (58.1)	43 (100.0)	1.35 น้อยที่สุด
6. ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ	-	-	2 (4.7)	23 (53.5)	18 (41.9)	43 (100.0)	1.8 น้อย
7. ขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ	-	4 (9.3)	34 (79.1)	5 (11.6)	-	43 (100.0)	3.30 ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประสบปัญหาขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ ในระดับปานกลาง 3.30 ส่วนปัญหาการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย การประชาสัมพันธ์น้อยทำให้ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร และไม่มีจดหมายเชิญชวนลูกค้า/จดหมายตรง/โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการ มีปัญหาในระดับน้อย 2.15 2.10 และ 2.00 ตามลำดับ และปัญหาการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย และไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ในระดับน้อยที่สุด 1.40 และ 1.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการด้านสินเชื่อ
ของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
2. พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
3. พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	-	-	2 (4.7)	41 (95.3)	-	43 (100.0)	2.21 น้อย
4. พนักงานลำเอียงในการให้บริการ ลูกค้า	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
5. พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า	-	1 (2.3)	3 (7.0)	38 (88.4)	1 (2.3)	43 (100.0)	1.98 น้อย
6. พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
7. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไม่ดีและการแต่งกายไม่ เหมาะสม	-	-	1 (2.3)	42 (97.7)	-	43 (100.0)	2.10 น้อย
8. พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของ ลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาด้านบุคลากรในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประสบปัญหาพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม และพนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ ในระดับน้อย 2.21 2.10 และ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการด้านสินเชื่ ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
2. บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
3. การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
4. อาคารสถานที่ไม่สะอาด	-	-	-	43 (100.0)	-	43 (100.0)	2.00 น้อย
5. ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่น่าเชื่อถือได้	-	-	1.23	42 (97.7)	-	43 (100.0)	2.10 น้อย
6. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้คอยบริการลูกค้าเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำ หรือมีแต่ไม่เพียงพอ	-	-	1 (2.3)	42 (97.7)	-	43 (100.0)	2.10 น้อย

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อประสบ ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่น่าเชื่อถือได้ ตลอดจนไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำ หรือมีแต่ไม่เพียงพอ และอุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ ตลอดจนอาคารสถานที่ไม่สะอาด ในระดับน้อย 2.10 และ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการ
ด้าน สินเชื่อ ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย แปดผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	-	4 (9.3)	23 (53.5)	16 (37.2)	-	43 (100.0)	2.70 ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการประเมินหลัก ทรัพย์สิน	-	6 (14.0)	12 (27.9)	25 (58.1)	-	43 (100.0)	2.30 น้อย
3. ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม	2 (4.7)	29 (67.4)	8 (18.6)	4 (9.3)	-	43 (100.0)	3.00 ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืม ขยับขึ้น	2 (4.7)	27 (62.8)	9 (20.9)	5 (11.6)	-	43 (100.0)	3.01 ปานกลาง
5. พนักงานให้บริการไม่เพียงพอจึง เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	-	2 (4.7)	4 (9.3)	37 (86.0)	-	43 (100.0)	2.30 ปานกลาง
6. มีระบบการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ	-	-	13 (30.2)	30 (69.8)	-	43 (100.0)	2.84 ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในการใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้
ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ผู้ใช้บริการประสบปัญหาขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ยืม
ขยับขึ้นและระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม มีระบบการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และ
ไม่น่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และพนักงานให้บริการไม่เพียงพอจึงเกิดความล่า
ช้าในการให้บริการ มีปัญหาในระดับปานกลาง และระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์สินใน
ระดับน้อย 3.01 3.00 2.84 2.70 และ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงระดับความเป็นไปได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกลับมาใช้บริการอีก หรือแนะนำบุคคลอื่น

ความเป็นไปได้	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ที่จะกลับมาใช้บริการอีก	4 (10.0)	9 (22.5)	20 (50.0)	5 (12.5)	2 (5.0)	40 (100.0)	3.20 ปานกลาง
ที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้ บริการ	3 (7.0)	19 (44.2)	20 (46.5)	-	1 (2.3)	43 (100.0)	3.53 มาก

หมายเหตุ ความเป็นไปได้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการอีก หรือแนะนำบุคคลอื่น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่มีรายชื่อในบัญชี (Black List) ของธนาคารอื่น แต่ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้เปิดโอกาสให้ลูกค้ารายนี้มาใช้บริการกับธนาคารได้ และธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีสินเชื่อบริการที่แตกต่างจากธนาคารอื่น

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกลับมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง 3.20 และโอกาสที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก 3.53

ส่วนที่ 4 แสดงเหตุผลของใจที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด
(มหาชน) สาขาเชียงใหม่

ตารางที่ 30 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี		อนุปริญญาตรี		ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.94	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ด้านราคา	2.48	น้อย	2.80	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.72	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.97	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.60	น้อย	1.86	น้อย	1.55	น้อย
ด้านบุคลากร	3.64	มาก	3.50	มาก	3.61	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะกายภาพ	2.99	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.64	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาตรีให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง 2.99 และ 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับปานกลาง 3.00 และ 2.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 และ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตาม
ลักษณะของการจดทะเบียนของกิจการ

ความพึงพอใจ	ลักษณะของการจดทะเบียน							
	กิจการเจ้าของคนเดียว		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.97	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง
ด้านราคา	2.65	ปานกลาง	2.46	น้อย	2.55	ปานกลาง	2.20	น้อย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.90	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.00	น้อย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.54	น้อย	1.80	น้อย	1.55	น้อย	1.57	น้อย
ด้านบุคลากร	3.74	มาก	3.57	มาก	3.49	ปานกลาง	3.89	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ	2.99	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.69	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีการจดทะเบียนของกิจการ ในลักษณะของกิจการเจ้าของคนเดียวให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.74 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง 3.07 และ 2.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีการจดทะเบียนของกิจการในลักษณะของห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง 3.00 และ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีการจดทะเบียนของกิจการในลักษณะของบริษัท จำกัด ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.89 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีการจดทะเบียนของกิจการในลักษณะของ
อื่น ๆ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.89 และให้ความสำคัญกับ
ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ใน
ระดับปานกลาง 3.00

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 32 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

ความพึงพอใจ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ (บาท)							
	10,000 – 30,000		30,001 – 50,000		50,001 – 100,000		ตั้งแต่ 100,001	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.87	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง
ด้านราคา	2.47	น้อย	2.27	น้อย	2.69	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.08	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.52	น้อย	1.52	น้อย	1.59	น้อย	1.61	น้อย
ด้านบุคลากร	3.59	มาก	3.96	มาก	3.51	ปานกลาง	3.59	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ	3.00	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.56	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ในระดับปานกลาง 3.08 และ 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.96 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.00 และ 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.51 และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.08 และ 2.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการตั้งแต่ 100,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.59 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.01 และ 2.95 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 33 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการกู้

ความพึงพอใจ	วัตถุประสงค์ของการกู้							
	ลงทุนใหม่		ขยายกิจการ		นำเงินหมุนเวียน		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.80	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
ด้านราคา	2.45	น้อย	2.57	น้อย	2.64	ปานกลาง	2.37	น้อย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.00	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.52	น้อย	1.51	น้อย	1.64	น้อย	1.49	น้อย
ด้านบุคลากร	3.56	มาก	3.92	มาก	3.51	มาก	3.71	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ	3.00	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อลงทุนใหม่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.56 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อขยายกิจการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.92 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง 3.19 และ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่อนำเงินไปหมุนเวียนให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.51 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.00 และ 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีวัตถุประสงค์การกู้เพื่ออื่น ๆ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.71 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ในระดับปานกลาง 2.91 และ 2.86 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 34 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด

ความพึงพอใจ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด					
	1,000,000 – 2,999,999 บาท		3,000,000 – 4,999,999บาท		5,000,000 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.89	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ด้านราคา	2.58	น้อย	2.64	ปานกลาง	2.53	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.81	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.85	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.55	น้อย	1.67	น้อย	1.56	น้อย
ด้านบุคลากร	3.73	มาก	3.70	มาก	3.46	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ	3.06	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.72	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด 1,000,000 – 2,999,999 บาท ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก 3.73 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.06 และ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุด 3,000,000 – 4,999,999 บาท ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรในระดับมาก 3.70 และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง 3.05 และ 2.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติครั้งล่าสุดตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านผลิตภัณฑ์ 3.46 2.93 และ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่มีผลต่อการมาใช้บริการ จำแนกตามความเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการ

ความพึงพอใจ	ความเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการ			
	จะกลับมาใช้บริการอีก		จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.67	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
ด้านราคา	4.33	มาก	4.00	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.20	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50	มาก	3.67	มาก
ด้านบุคลากร	3.07	ปานกลาง	3.64	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ	3.14	ปานกลาง	3.57	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.00	ปานกลาง	4.00	มาก

หมายเหตุ การวัดระดับของความเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการโดยการแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการจะวัดระดับปานกลางขึ้นมา

จากตารางที่ 35 พบว่าความเป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก 4.33 และ 3.50 ตามลำดับ และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง 3.20 3.14 3.07 3.00 และ 2.67 ตามลำดับ

ความเป็นไปได้ที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 4.00 3.67 3.64 และ 3.57 ตามลำดับ และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง 3.40 และ 2.67 ตามลำดับ