

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้า ที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SME) ที่มีอยู่กับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบัน ใช้วงเงินสินเชื่อในสถานะใด เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาที่ทำธุรกิจ ระยะเวลาที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SMEs) กับธนาคารกสิกรไทย ประเภทวงเงินสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน ธนาคารและประเภทบริการที่ใช้บริการ (ตารางที่ 3-18)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาครได้แก่ ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อหรือไม่ ทราบจากแหล่งใด ปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อที่ธนาคารกสิกรไทย ประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/ได้รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์ของธนาคารกสิกรไทยหรือไม่ ความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร ความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยในปัจจุบัน ความรู้สึกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต ความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้รู้จักให้ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ความพึงพอใจจากการใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร ความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย (ตารางที่ 19-38)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 39-44)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	170	56.7
3.1-10.0 ล้านบาท	84	28.0
10.1-400.0 ล้านบาท	46	15.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท หรือเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา มีวงเงินสินเชื่อ 3.1 – 10.0 ล้านบาท หรือเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมีวงเงินสินเชื่อ 10.0 – 400.0 ล้านบาท หรือเป็นผู้ประกอบการขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.3 ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SME) กับธนาคารกสิกรไทยในนามบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ใช้วงเงินสินเชื่อในนาม	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	249	83.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	9	3.0
บริษัทจำกัด	42	14.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วงเงินสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ (SMEs) กับธนาคารกสิกรไทยในนามบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาใช้ในนามบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 14.0 และในนามห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับการใช้
วงเงินสินเชื่อในนามบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ใช้วงเงินสินเชื่อในนาม		วงเงินสินเชื่อ			
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	รวม
บุคคลธรรมดา	จำนวน	162	69	18	249
	ร้อยละ	95.3	82.1	39.1	83.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	5	3	1	9
	ร้อยละ	2.9	3.6	2.2	3.0
บริษัทจำกัด	จำนวน	3	12	27	42
	ร้อยละ	1.8	14.3	58.7	14.0
รวม	จำนวน	170	84	46	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 95.3 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 2.9 และเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 1.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1 – 10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 14.3 และเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 3.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1 – 400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาเป็นบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 39.1 และห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	116	46.6
หญิง	133	53.4
รวม	249	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลธรรมดาทั้งหมดจำนวน 249 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 29 ปี	14	5.6
30 - 39 ปี	78	31.3
40 - 49 ปี	73	29.3
50 - 59 ปี	77	30.9
60 ปีขึ้นไป	7	2.8
รวม	249	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีอายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาอายุ 50 -59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 อายุ 40 - 49 คิดเป็นร้อยละ 29.3 อายุ 20 – 29 คิดเป็นร้อยละ 5.6 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	40.6
ปริญญาตรี	136	54.6
สูงกว่าปริญญาตรี	12	4.8
รวม	249	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.6 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อเทียบกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		วงเงินสินเชื่อ			
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	62	39	0	101
	ร้อยละ	38.3	56.5	0.0	40.6
ปริญญาตรี	จำนวน	97	26	13	136
	ร้อยละ	59.9	37.7	72.2	54.6
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	3	4	5	12
	ร้อยละ	1.9	5.8	27.8	4.8
รวม	จำนวน	162	69	18	249
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.3 และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.8

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.2 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.8

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	45	15.0
การบริการ	26	8.7
รับเหมาก่อสร้าง	11	3.7
อสังหาริมทรัพย์	5	1.7
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	116	38.7
เกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์	4	1.3
แปรรูปอาหารทะเล	93	31.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจประเภทการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาประกอบธุรกิจประเภทแปรรูปอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 31.0 ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 15.0 ประเภทการบริการ คิดเป็นร้อยละ 8.7 ประเภทรับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.7 ประเภทอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 1.7 และประเภทเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ		วงเงินสินเชื่อ			
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	รวม
อุตสาหกรรมการผลิต	จำนวน	18	12	15	45
	ร้อยละ	10.6	14.3	32.6	15.0
การบริการ	จำนวน	23	3	0	26
	ร้อยละ	13.5	3.6	0.0	8.7
รับเหมาก่อสร้าง	จำนวน	5	5	1	11
	ร้อยละ	2.9	6.0	2.2	3.7
อสังหาริมทรัพย์	จำนวน	2	1	2	5
	ร้อยละ	1.2	1.2	4.3	1.7
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	จำนวน	84	23	9	116
	ร้อยละ	49.4	27.4	19.6	38.7
เกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์	จำนวน	3	1	0	4
	ร้อยละ	1.8	1.2	0.0	1.3
แปรรูปอาหารทะเล	จำนวน	35	39	19	93
	ร้อยละ	20.6	46.4	41.3	31.0
รวม	จำนวน	170	84	46	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาเป็นแปรรูปอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 20.6 การบริการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 อุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 10.6 รับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.9 เกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 1.8 และอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ประกอบธุรกิจแปรรูปอาหารทะเลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาเป็นการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) คิดเป็นร้อยละ 27.4 อุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 14.3 รับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 6.0 การบริการ คิดเป็นร้อยละ 3.6 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ มีจำนวนเท่ากัน คือร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 10.1-400.0 ล้านบาท ประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาแปรรูปอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 31.0 อุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 15.0 การบริการ คิดเป็นร้อยละ 8.7 รับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.7 อสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 1.7 และเกษตรกรรมและการเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำธุรกิจ

ระยะเวลาการทำธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	104	34.7
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	79	26.3
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	117	39.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาทำธุรกิจมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาทำธุรกิจมานานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 และทำธุรกิจมานานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการด้าน
สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย

ระยะเวลาใช้สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	42	14.0
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	100	33.3
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	48	16.0
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	53	17.7
10 ปี ขึ้นไป	57	19.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยมานานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาใช้มานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.0 มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 คิดเป็นร้อยละ 17.7 มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 และไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้ทั่วไป	180	60.0
กู้อีกเงินเกินบัญชี(โอ/ดี)	207	69.0
ตัวสัญญาใช้เงิน	46	15.3
หนังสือค้ำประกัน	45	15.0
สินเชื่อค้ำต่างประเทศ	25	8.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วงเงินสินเชื่อประเภทกู้อีกเงินเกินบัญชี (โอ/ดี) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ เงินกู้ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 60.0 ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 15.3 หนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และสินเชื่อค้ำต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการ

ธนาคารที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	300	100.0
ธนาคารกรุงเทพ	176	58.7
ธนาคารไทยพาณิชย์	152	50.7
ธนาคารกรุงไทย	120	40.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	102	34.0
ธนาคารซีทีแบงก์	66	22.0
ธนาคารนครหลวงไทย	50	16.7
ธนาคารทหารไทย	45	15.0
ธนาคารไทยธนาคาร	24	8.0
ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์(ไทย)	20	6.7
ธนาคารธนชาติ	17	5.7
ธนาคารแอสเตนคาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย)	16	5.3
ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	4	1.3
ธนาคารออมสิน	3	1.0
ธนาคารโตเกียว	2	0.7
ธนาคารมิตซูบิ	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัทกสิกรไทยที่ใช้บริการธนาคารอื่นใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 50.7 ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 34.0 ธนาคารซีทีแบงก์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ธนาคารนครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ธนาคารไทยธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.0 ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์(ไทย) คิดเป็นร้อยละ 6.7 ธนาคารธนชาติ คิดเป็นร้อยละ 5.7

ธนาคารเสตนดาร์ค ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) คิดเป็นร้อยละ 5.3 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ได้แก่
ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารออมสิน คิดเป็นร้อยละ 1.0
ธนาคารโตเกียว คิดเป็นร้อยละ 0.7 และธนาคารมิตรชัย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้านเงินฝาก

ธนาคารที่ใช้บริการด้านเงินฝาก	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	231	77.0
ธนาคารกรุงเทพ	131	43.7
ธนาคารไทยพาณิชย์	114	38.0
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	81	27.0
ธนาคารกรุงไทย	71	23.7
ธนาคารนครหลวงไทย	42	14.0
ธนาคารทหารไทย	29	9.7
ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์(ไทย)	13	4.3
ธนาคารไทยธนาคาร	12	4.0
ธนาคารเสตนคาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย)	4	1.3
ธนาคารซีทีแบงก์	4	1.3
ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	3	1.0
ธนาคารธนชาติ	2	0.7
ธนาคารออมสิน	2	0.7
ธนาคารโตเกียว	2	0.7
ธนาคารมิตซูบิชิ	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาเป็นธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 43.7 ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 38.0 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 27 ธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 23.7 ธนาคารนครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 14.0 ธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 9.7 ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์(ไทย) คิดเป็นร้อยละ 4.3

ธนาคารไทยธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 4.0 ธนาคารแสตนดาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย) และธนาคาร
ซีทีแบงก์ คิดเป็นร้อยละ 1.3 เท่ากัน ธนาคารธนชาติ คิดเป็นร้อยละ 0.7 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.6
ได้แก่ ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คิดเป็นร้อยละ 1.0 ธนาคารออมสิน และธนาคาร
โตเกียว คิดเป็นร้อยละ 0.7 เท่ากัน และธนาคารมิตซูบิชิ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้าน
สินเชื่อ

ธนาคารที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	300	100.0
ธนาคารกรุงเทพ	63	21.0
ธนาคารกรุงไทย	51	17.0
ธนาคารไทยพาณิชย์	42	14.0
ธนาคารทหารไทย	23	7.7
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	15	5.0
ธนาคารนครหลวงไทย	14	4.7
ธนาคารไทยธนาคาร	9	3.0
ธนาคารแสดนคาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย)	8	2.7
ธนาคารธนชาติ	5	1.7
ธนาคารซีทีแบงก์	4	1.3
ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	2	0.7
ธนาคาร โตเกียว	2	0.7
ธนาคารมิตซูบิ	1	0.3
ธนาคารยูโนเท็ด โอเวอร์ซีส์(ไทย)	0	0.0
ธนาคารออมสิน	0	0.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย และใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารอื่นด้วย ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาเป็นธนาคารกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 7.7 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 5.0 ธนาคารนครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 4.7 ธนาคารไทยธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 3.0 ธนาคารแสดนคาร์ดชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) คิดเป็นร้อยละ 2.7 ธนาคารธนชาติ คิดเป็นร้อยละ 1.7 ธนาคารซีทีแบงก์ คิดเป็น

ร้อยละ 1.3 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.7 ได้แก่ ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและธนาคาร
โตเกียว คิดเป็นร้อยละ 0.7 เท่ากัน ธนาคารมิตซูบิ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการด้าน
อื่น

ธนาคารที่ใช้บริการด้านอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	110	36.7
ธนาคารกรุงไทย	71	23.7
ธนาคารกรุงเทพ	69	23.0
ธนาคารซีทีแบงก์	61	20.3
ธนาคารไทยพาณิชย์	49	16.3
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	30	10.0
ธนาคารนครหลวงไทย	12	4.0
ธนาคารธนชาติ	10	3.3
ธนาคารยูไนเต็ท โอเวอร์ซีส์(ไทย)	7	2.3
ธนาคารทหารไทย	5	1.7
ธนาคารแอสเตนคาร์ด ชาร์เตอร์(ประเทศไทย)	4	1.3
ธนาคารไทยธนาคาร	3	1.0
ธนาคารอมสิน	2	0.7
ธนาคารโตเกียว	2	0.7
ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1	0.3
ธนาคารมิตซูบิ	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยใช้
บริการด้านอื่นกับธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาเป็นธนาคารกรุงไทย
คิดเป็นร้อยละ 23.7 ธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ธนาคารซีทีแบงก์ คิดเป็นร้อยละ 20.3
ธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 16.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 10.0 ธนาคาร
นครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ธนาคารธนชาติ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธนาคารยูไนเต็ท โอเวอร์ซีส์
(ไทย) คิดเป็นร้อยละ 2.3 ธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 1.7 ธนาคารแอสเตนคาร์ด ชาร์เตอร์

(ประเทศไทย) คิดเป็นร้อยละ 1.3 ธนาคารไทยธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 1.0 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ได้แก่ ธนาคารออมสินและธนาคารโตเกียว ร้อยละ 0.7 เท่ากัน ธนาคารเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารมิตซูบิ ร้อยละ 0.3 เท่ากัน ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ

ธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	171	57.0
ไม่ทราบ	129	43.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า ธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 57.0 และไม่ทราบว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับผู้ที่ทราบ
ว่าธนาคารกสิกรไทยได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ

การที่ธนาคารนำระบบ ลูกค้าสัมพันธ์มาใช้		วงเงินสินเชื่อ			
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	รวม
ทราบ	จำนวน	90	47	34	171
	ร้อยละ	52.9	56.0	73.9	57.0
ไม่ทราบ	จำนวน	80	37	12	129
	ร้อยละ	47.1	44.0	26.1	43.0
รวม	จำนวน	170	84	46	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ คิดเป็นร้อยละ 52.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ คิดเป็นร้อยละ 56.0

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 10.0-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ คิดเป็นร้อยละ 73.9

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าธนาคาร ได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธนาคาร	145	88.8
แผ่นพับของธนาคาร	48	28.1
โปสเตอร์ของธนาคาร	37	21.6
Call Center ของธนาคาร	3	1.8
ที่ตู้ ATM ของธนาคาร	22	18.8
จดหมายจากธนาคาร	26	15.2
Web Page ของธนาคาร	10	5.9

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 171 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อทราบจากเจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.8 รองลงมา เป็นแผ่นพับของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 28.1 โปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 21.6 จดหมายจากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.2 Web Page ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 5.9 และจาก Call Center คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อเทียบกับแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในการบริการลูกค้าสินเชื่อ

แหล่งที่ทราบ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้าน บาท	10.1-400.0 ล้านบาท
เจ้าหน้าที่ธนาคาร	จำนวน	75	36	34
	ร้อยละ	83.3	76.6	100.0
แผ่นพับของธนาคาร	จำนวน	35	11	2
	ร้อยละ	38.9	23.4	5.9
โปสเตอร์ของธนาคาร	จำนวน	22	13	2
	ร้อยละ	24.5	27.7	5.9
Call Center ของธนาคาร	จำนวน	3	0	0
	ร้อยละ	3.4	0.0	0.0
ที่ตู้ ATM ของธนาคาร	จำนวน	18	4	0
	ร้อยละ	20.0	8.6	0.0
จดหมายจากธนาคาร	จำนวน	6	9	11
	ร้อยละ	6.7	19.2	32.4
Web Page ของธนาคาร	จำนวน	9	1	0
	ร้อยละ	10.0	2.2	0.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามวงเงินสินเชื่อ จำนวน 90 ราย 47 ราย และ 34 ราย เรียงตามลำดับ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้จากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาทราบจากแผ่นพับของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 38.9 โปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ

24.5 ที่ตู้ ATM ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 20.0 Web Page คิดเป็นร้อยละ 10.0 จดหมายจากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.7 และจาก Call Center คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้จากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาทราบจากโปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 27.7 แผ่นพับของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.4 จดหมายจากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.2 ที่ตู้ ATM ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.6 และจาก Web Page คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ทราบว่าธนาคารได้นำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาใช้จากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาทราบจากจดหมายจากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 32.4 และทราบจากแผ่นพับของธนาคาร และโปสเตอร์ของธนาคารเท่ากันคือ คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มาใช้บริการด้าน
สินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ	116	38.7
ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร	83	27.7
วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ดีกว่าธนาคารอื่น	44	14.7
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	196	65.3
เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความคาดหวัง	45	15.0
เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง	5	1.7
อื่น ๆ ได้แก่ -ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน-สำนักงาน -เปิดบัญชีกับธนาคารมานาน -ใช้ตามลูกค้ำเพื่อความสะดวก	9	3.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย คือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา คือ ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.7 ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากเจ้าหน้าที่ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 27.7 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 15.0 วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ดีกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 14.7 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ และปัจจัยอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับปัจจัยที่
มาใช้บริการด้านสินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ลบ.	3.1-10.0 ลบ.	10.1-400.0 ลบ.
ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ	จำนวน	56	44	16
	ร้อยละ	33.0	52.4	34.8
ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	จำนวน	57	20	6
	ร้อยละ	33.6	23.8	13.1
วงเงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตรา ดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าธนาคารอื่น	จำนวน	16	8	21
	ร้อยละ	9.5	9.6	45.7
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	จำนวน	108	56	32
	ร้อยละ	63.6	66.7	69.6
เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ ที่ตรงกับความคาดหวัง	จำนวน	21	23	1
	ร้อยละ	12.4	27.4	2.2
เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ ที่เหนือกว่าความคาดหวัง	จำนวน	2	3	5
	ร้อยละ	1.2	3.6	10.9
อื่น ๆ	จำนวน	4	3	2
	ร้อยละ	2.4	3.6	4.4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามวงเงินสินเชื่อทั้ง 3
กลุ่ม จำนวน 170 ราย 84 ราย และ 46 ราย เรียงตามลำดับ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีปัจจัย
ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย มีปัจจัยมาจากชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็น
ร้อยละ 33.6 ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 33.6 ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ

33.0 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 12.4 เงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ดีกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.5 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ และจากปัจจัยอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.4 ได้แก่ ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน-สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 1.2 เปิดบัญชีกับธนาคารมานาน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และใช้ตามลูกค้ำเพื่อความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย มีปัจจัยมาจากชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา ได้รับชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติ หรือเพื่อนให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.4 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 27.4 ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 23.8 เงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ดีกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.6 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 3.6 และจากปัจจัยอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยทั้งหมดเลือกเพราะธนาคารอยู่ใกล้บ้าน-สำนักงาน

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีปัจจัยที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย มีปัจจัยมาจากชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา เงินสินเชื่อที่สูงกว่าและ/หรืออัตราดอกเบี้ย-ค่าธรรมเนียมที่ดีกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 45.7 ได้รับชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคารที่เป็นญาติหรือเพื่อนให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.8 ได้รับความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 13.1 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 10.9 เป็นธนาคารที่เสนอบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 2.2 และจากปัจจัยอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.4 ได้แก่ ธนาคารอยู่ใกล้บ้าน-สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และเปิดบัญชีกับธนาคารมานาน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยติดต่อ/รับบริการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์

ประสบการณ์ติดต่อ/ได้รับการติดต่อหรือบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	194	64.7
ไม่เคย	106	35.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยติดต่อ/รับบริการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 64.7 และไม่เคยติดต่อ/รับบริการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 35.3

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อกับ
 ประสพการณ์ที่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแล
 ความสัมพันธ์

ประสพการณ์		วงเงินสินเชื่อ			
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้าน บาท	10.1-400.0 ล้านบาท	รวม
เคย	จำนวน	92	66	36	194
	ร้อยละ	54.1	78.6	78.3	64.7
ไม่เคย	จำนวน	78	18	10	106
	ร้อยละ	45.9	21.4	21.7	35.3
รวม	จำนวน	170	84	46	300
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 54.1

พบว่ามีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 78.6

พบว่ามีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยติดต่อ/รับการติดต่อหรือการบริการจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ดูแลความสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 78.3

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร		ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ	ลำดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจเลย	รวม			
1.ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า	จำนวน	22	113	55	4	0	194	3.79	มาก	3
	ร้อยละ	11.3	58.2	28.4	2.1	0.0	100.0			
2.ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	จำนวน	26	128	36	2	2	194	3.90	มาก	1
	ร้อยละ	8.7	42.7	12	0.7	0.7	100.0			
3.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	จำนวน	19	87	72	14	2	194	3.55	มาก	6
	ร้อยละ	9.8	44.8	37.1	7.2	1.0	100.0			
4.การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง	จำนวน	26	98	68	2	0	194	3.76	มาก	4
	ร้อยละ	13.4	50.5	35.1	1	0.0	100.0			
5.มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม,ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า	จำนวน	21	97	72	2	2	194	3.39	ปานกลาง	7
	ร้อยละ	10.8	50	37.1	1	1.0	100.0			
6.มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน	จำนวน	32	116	40	3	3	194	3.88	มาก	2
	ร้อยละ	16.5	59.8	20.6	1.5	1.5	100.0			
7.การตอบสนอง,การติดตามงานขาย,ติดตามปัญหาให้ลูกค้า	จำนวน	24	100	55	5	10	194	3.63	มาก	5
	ร้อยละ	12.4	51.5	28.4	2.6	5.2	100.0			
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม								3.70	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 พหุพอใจน้อยที่สุด 2.49 – 1.50 พหุพอใจน้อย 3.49 – 2.50 พหุพอใจปานกลาง 4.49 – 3.50 พหุพอใจมาก 5.00 – 4.50 พหุพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90
2. มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน มีความพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88
3. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
4. การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
5. การตอบสนอง,ติดตามงานขาย,ติดตามปัญหาให้ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
6. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
7. มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคารของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละวงเงิน

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
1.ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	3.96 มาก	3.67 มาก	3.58 มาก
2.ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	4.01 มาก	3.85 มาก	3.69 มาก
3.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	3.84 มาก	3.27 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
4.การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	4.00 มาก	3.62 มาก	3.42 ปานกลาง
5.มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม, ให้ความรู้ และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	3.86 มาก	3.52 มาก	3.56 มาก
6.มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	4.04 มาก	3.77 มาก	3.67 มาก
7.การตอบสนอง, การติดตามงานขาย, ติดตามปัญหาให้ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	3.90 มาก	3.30 ปานกลาง	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	3.94 มาก	3.57 มาก	3.54 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 - 1.00 พอใจน้อยที่สุด 2.49 - 1.50 พอใจน้อย 3.49 - 2.50 พึ่งพอใจปานกลาง 4.49 - 3.50 พึ่งพอใจมาก 5.00 - 4.50 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 28 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการของพนักงานสินเชื่อภายในที่ทำการของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04
2. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

3. การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

4. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

5. การตอบสนอง ติดตามงานขาย ติดตามปัญหาให้ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

6. มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

2. มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

3. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

4. การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

5. มีความรู้เพียงพอ สามารถตอบคำถาม ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

6. การตอบสนองติดตามงานขาย ติดตามปัญหาให้ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ความสุภาพเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

2. มีจรรยาบรรณ/ความซื่อสัตย์/ความจริงใจของพนักงาน มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

3. ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58
4. มีความรู้เพียงพอสามารถตอบคำถาม ให้ความรู้ และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าและการตอบสนอง, ติดตามงานขาย,ติดตามปัญหาให้ลูกค้า มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ
6. การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42
7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย

มุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	ร้อยละ
ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ	44	14.7
เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยและอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม	115	38.3
เป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย	136	45.3
เป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ	5	1.7
เป็นธนาคารที่จะไม่พิจารณาใช้บริการ นอกจากจำเป็นจริง ๆ	0	0.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยว่าเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย และอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 38.3 ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.7 และเป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.0-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการ ด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ	จำนวน	30	12	2
	ร้อยละ	17.6	14.3	4.3
เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้ บริการด้วยและอยากใช้บริการอื่นเพิ่มเติม	จำนวน	51	42	22
	ร้อยละ	30.0	50.0	47.8
เป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย	จำนวน	87	29	20
	ร้อยละ	51.2	34.5	43.5
เป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ	จำนวน	2	1	2
	ร้อยละ	1.2	1.2	4.3
เป็นธนาคารที่จะไม่พิจารณาใช้บริการ นอกจากจำเป็น จริง ๆ	จำนวน	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0
รวม	จำนวน	170	84	46
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาทส่วนใหญ่มีมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทยว่าเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาเป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย และอยากใช้บริการอื่นเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 30.0 ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และเป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย และอยากใช้บริการอื่นเพิ่มเติม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้

บริการด้วย คิดเป็นร้อยละ 34.5 ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วยและอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 14.3 และเป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีมุมมองในความสัมพันธ์กับธนาคารกสิกรไทย ว่าเป็นธนาคารหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย และอยากจะใช้บริการอื่นเพิ่มเติม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาเป็นหนึ่งในหลายธนาคารหลักที่พอใจจะใช้บริการด้วย คิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ ความสัมพันธ์ที่มั่นคงเป็นธนาคารที่ชอบจะใช้บริการด้วย และอยากแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ และเป็นธนาคารระดับรองที่พิจารณาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 4.3 เท่ากัน

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคต

ความรู้สึกในการใช้บริการต่อไปในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป	38	12.7
เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น	135	45.0
เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้ บริการ	118	39.3
เป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป	9	3.0
เป็นธนาคารที่ฉันจะไม่ใช้บริการต่อไปอย่างแน่นอน	0	0.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในการใช้บริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตว่า เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคาร
อื่น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกใน
การใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39.3 เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป เป็นร้อยละ 12.7 และ
เป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตแยกตามวงเงินสินเชื่อ

ความรู้สึกในการใช้บริการต่อไปในอนาคต		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.0-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการ ต่อไป	จำนวน	15	21	2
	ร้อยละ	8.8	25.0	4.3
เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้ บริการมากกว่าธนาคารอื่น	จำนวน	74	41	20
	ร้อยละ	43.5	48.8	43.5
เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไป ถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ	จำนวน	75	20	23
	ร้อยละ	44.1	23.8	50.0
เป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้ บริการต่อไป	จำนวน	6	2	1
	ร้อยละ	3.5	2.4	2.2
เป็นธนาคารที่ฉันจะไม่ใช้บริการ ต่อไปอย่างแน่นอน	จำนวน	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0
รวม	จำนวน	170	84	46
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความรู้สึก
ในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตว่าเป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการ
ต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาเป็นธนาคารที่ฉัน
จะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 43.5 เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้
บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 8.8 และเป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อย
ละ 3.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความรู้สึกในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตว่า เป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการ
มากกว่าธนาคารอื่น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป

คิดเป็นร้อยละ 25.0 เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.8 และเป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความรู้สึกลงในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยต่อไปในอนาคตว่า เป็นธนาคารที่ฉันจะใช้บริการต่อไปถ้ามีความสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นธนาคารที่ฉันจะพิจารณาเลือกใช้บริการมากกว่าธนาคารอื่น คิดเป็นร้อยละ 43.5 เป็นธนาคารเดียวที่ฉันจะใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 4.3 และเป็นธนาคารที่ฉันอาจไม่พิจารณาใช้บริการต่อไป คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย

การแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน	55	18.3
ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น	175	58.3
ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ	65	21.7
ถ้ามีคนถาม ฉันจะไม่แนะนำให้ใช้บริการของธนาคาร	4	1.3
ฉันจะบอกให้คนอื่นรู้จักว่าเป็นธนาคารที่ไม่ควรใช้บริการเลย	1	0.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยว่า ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 21.7 ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ถ้ามีคนถาม ฉันจะไม่แนะนำให้ใช้บริการของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 1.3 และฉันจะบอกให้คนอื่นรู้จักว่าเป็นธนาคารที่ไม่ควรใช้บริการเลย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

การแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.0-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำ นำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน	จำนวน	40	12	3
	ร้อยละ	23.5	14.3	6.5
ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น	จำนวน	101	42	32
	ร้อยละ	59.4	50.0	69.6
ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้ คำแนะนำ	จำนวน	26	30	9
	ร้อยละ	15.3	35.7	19.6
ถ้ามีคนถาม ฉันจะไม่แนะนำให้ใช้บริการของ ธนาคาร	จำนวน	3	0	1
	ร้อยละ	1.8	0.0	2.2
ฉันจะบอกให้คนอื่นรู้จักว่าเป็นธนาคารที่ไม่ควร ใช้บริการเลย	จำนวน	0	0	1
	ร้อยละ	0.0	0.0	2.2
รวม	จำนวน	170	84	46
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยว่า ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมา ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 15.3 และถ้ามีคนถาม ฉันจะไม่แนะนำให้ใช้บริการของธนาคาร คิดเป็น ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยว่า ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา ฉันจะให้

ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 35.7 และฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคารและจะแนะนำให้ผู้คนที่อื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีความรู้สึกในเรื่องการแนะนำผู้ที่รู้จักมาใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยว่า ฉันจะแนะนำธนาคารกับบุคคลอื่น ในกรณีที่ธนาคารมีบริการที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลนั้น คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 19.6 ฉันยินดีที่บอกสิ่งดี ๆ ของธนาคาร และจะแนะนำให้ผู้คนที่อื่นมาใช้บริการกับธนาคารอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ฉันจะให้ความเห็นที่เป็นกลาง แต่ไม่ถึงขั้นให้คำแนะนำ และฉันจะบอกให้คนที่ฉันรู้จักว่าเป็นธนาคารที่ไม่ควรใช้บริการเลย คิดเป็นร้อยละ 2.2 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจาก
การใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร		ระดับความพึงพอใจ					เฉลี่ย	ค่า ความ พึงพอ ใจ	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พอ ใจเลย			
1.การเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	13	118	109	36	24	300	3.20	ปาน กลาง
	ร้อยละ	4.3	39.3	36.3	12.0	8.0	100.0		
2.การมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยม ท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า	จำนวน	20	132	113	24	11	300	3.42	ปาน กลาง
	ร้อยละ	6.7	44.0	37.7	8.0	3.7	100.0		
3.การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทึ่งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำหรือตอบคำถาม	จำนวน	22	133	114	29	2	300	3.48	ปาน กลาง
	ร้อยละ	7.3	44.3	38.0	9.7	0.7	100.0		
4.การที่ให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อ เสนอแนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว	จำนวน	14	150	96	27	13	300	3.42	ปาน กลาง
	ร้อยละ	4.7	50.0	32.0	9.0	4.3	100.0		
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม							3.38	ปาน กลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 พอใจน้อยที่สุด 2.49 – 1.50 พอใจน้อย 3.49 – 2.50 พึ่งพอใจปานกลาง 4.49 – 3.50 พึ่งพอใจมาก 5.00 – 4.50 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ
ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทึ่งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำหรือตอบคำถาม มีความ
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

2. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า และการที่
เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว มีความพอใจอยู่
ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เท่ากัน

3. การเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ มีความ
พอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามจาก การใช้บริการทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคารของลูกค้าสินเชื่อบุคคลในแต่ ละ วงเงิน

ความพึงพอใจจากการใช้บริการ ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
1.การเสนอบริการอื่นที่เป็นประ โยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	3.35	2.96	3.07
	ร้อยละ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2.การมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยม ท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า	จำนวน	3.63	3.18	3.09
	ร้อยละ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
3.การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทิ้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม	จำนวน	3.67	3.31	3.09
	ร้อยละ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
4.การที่ให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อ เสนอแนะ หลังจากท่านได้รับบริการแล้ว	จำนวน	3.65	3.20	2.96
	ร้อยละ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม	จำนวน	3.58	3.16	3.05
	ร้อยละ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 พอใจน้อยที่สุด 2.49 – 1.50 พอใจน้อย 3.49 – 2.50 พึ่งพอใจปานกลาง 4.49 – 3.50 พึ่งพอใจมาก 5.00 – 4.50 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ ทางช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ของธนาคาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้าน บาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจาก มากไปหาน้อยดังนี้

1. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทิ้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม มีความ พื่อใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67
2. การที่เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
3. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า มีความพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

4. การเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

2. การที่เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

3. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

4. การเสนอบริการอื่นที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม นอกเหนือจากบริการด้านสินเชื่อ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า และการที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารทั้งนามบัตรไว้ให้ เพื่อคำแนะนำติชมหรือตอบคำถาม มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เท่ากัน

2. การที่เจ้าหน้าที่ของธนาคารออกมาเยี่ยมท่านที่บ้าน/ที่ทำงานหรือที่ร้านค้า มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

3. การที่เจ้าหน้าที่โทรศัพท์กลับเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ หลังจากท่านได้รับการบริการแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจาก
ประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

ความพึงพอใจ จากประสบการณ์ในการขวงเงินสินเชื่อ		ระดับความพึงพอใจ						เฉลี่ย	ความ พึงพอ ใจ	ค่า เฉลี่ย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่พอ ใจเลย	รวม			
1.เสนอผลิตภัณฑ์(ประเภทสินเชื่อและวงเงิน)ที่ ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ขอไว้	จำนวน	22	154	110	12	2	300	3.61	มาก	6
	ร้อยละ	7.3	51.3	36.7	4.0	0.7	100.0			
2.มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตรา ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง	จำนวน	19	144	126	6	5	300	3.55	มาก	8
	ร้อยละ	6.3	48.0	42.0	2.0	1.7	100.0			
3.ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต	จำนวน	24	159	108	8	1	300	3.66	มาก	3
	ร้อยละ	8.0	53.0	36.0	2.7	0.3	100.0			
4.ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมิน ราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน	จำนวน	15	128	131	23	3	300	3.43	ปาน กลาง	9
	ร้อยละ	5.0	42.7	43.7	7.7	1.0	100.0			
5.ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขวงเงินจนรู้ผลการอนุมัติ	จำนวน	24	156	113	7	0	300	3.66	มาก	3
	ร้อยละ	8.0	52.0	37.7	2.3	0	100.0			
6.ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา	จำนวน	18	170	110	2	0	300	3.68	มาก	2
	ร้อยละ	6.0	56.7	36.7	0.7	0	100.0			
7.ขั้นตอนในการจดทะเบียนจำนองหลักทรัพย์	จำนวน	15	151	121	13	0	300	3.56	มาก	7
	ร้อยละ	5.0	50.3	40.3	4.3	0	100.0			
8.ระยะเวลาและขั้นตอน ในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว	จำนวน	28	166	99	7	0	300	3.72	มาก	1
	ร้อยละ	9.3	55.3	33.0	2.3	0.0	100.0			
9.บริการหลังจากการ ใ้วงเงินสินเชื่อแล้ว	จำนวน	14	138	106	35	7	300	3.39	ปาน กลาง	10
	ร้อยละ	4.7	46.0	35.3	11.7	2.3	100.0			
10.ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการการขวงเงิน ตั้งแต่เริ่มคิดต่อจนถึงบริการหลังการ ใ้วงเงิน	จำนวน	24	150	115	11	0	300	3.62	มาก	5
	ร้อยละ	8.0	50.0	38.3	3.7	0	100.0			
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม								3.59	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 - 1.00 พอใจน้อยที่สุด 2.49 - 1.50 พอใจน้อย 3.49 - 2.50 พึ่งพอใจปานกลาง 4.49 - 3.50 พึ่งพอใจมาก 5.00 - 4.50 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอมวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
2. ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
3. ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต และระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขอมวงเงินจนรู้ผลการอนุมัติ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66
4. ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการขอมวงเงินตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้งเงิน มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
5. เสนอผลิตภัณฑ์(ประเภทสินเชื่อและวงเงิน)ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ขอไว้ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
6. ขั้นตอนในการจดทะเบียนจำนองหลักทรัพย์ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56
7. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55
8. ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
9. บริการหลังจากการใช้งเงินสินเชื่อแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจาก
 ประสพการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อในแต่ละ
 วงเงิน

ความพึงพอใจ จากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
1.เสนอผลิตภัณฑ์(ประเภทสินเชื่อและวงเงิน)ที่ ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ขอไว้	ค่าเฉลี่ย	3.68	3.57	3.41
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
2.มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตรา ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย	3.62	3.51	3.37
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
3.ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.69	3.30
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
4.ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมิน ราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.40	3.26
	ความพึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5.ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขอวงเงินจนรู้ผลการอนุมัติ	ค่าเฉลี่ย	3.74	3.69	3.30
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
6.ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา	ค่าเฉลี่ย	3.73	3.69	3.48
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
7.ขั้นตอนในการจดทะเบียน จำนองหลักทรัพย์	ค่าเฉลี่ย	3.62	3.50	3.46
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
8.ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียน จำนองแล้ว	ค่าเฉลี่ย	3.77	3.83	3.30
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
9.บริการหลังจากการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว	ค่าเฉลี่ย	3.52	3.32	3.04
	ความพึงพอใจ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
10.ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการการขอ วงเงิน ตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้วงเงิน	ค่าเฉลี่ย	3.71	3.62	3.3
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม	ค่าเฉลี่ย	3.66	3.58	3.32
	ความพึงพอใจ	มาก	มาก	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.49 – 1.00 พหุพอใจน้อยที่สุด 2.49 – 1.50 พหุพอใจน้อย 3.49 – 2.50 พหุพอใจปานกลาง 4.49 – 3.50 พหุพอใจมาก 5.00 – 4.50 พหุพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 38 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อวงเงินไม่เกิน 3.0 ล้านบาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

2. ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต และระยะเวลาตั้งแต่เริ่มขอวงเงินจนรู้ผลการอนุมัติ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ทั้ง 2 ข้อ

3. ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

4. ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการขอวงเงินตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้วงเงิน มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

5. เสนอผลิตภัณฑ์(ประเภทสินเชื่อและวงเงิน)ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ขอไว้ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

6. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง และขั้นตอนในการจดทะเบียนจำนองหลักทรัพย์ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ทั้ง 2 ข้อ

7. บริการหลังจากการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

8. ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

ความพึงพอใจจากประสบการณ์ ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อวงเงิน 3.1-10.0 ล้านบาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียนจำนองแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

2. ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต และระยะเวลาตั้งแต่เริ่มของเงินจรรยาผลการอนุมัติ และระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ข้อ คือเท่ากับ 3.69

3. ภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการขอวงเงินตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้วงเงิน มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

4. เสนอผลิตภัณฑ์ (ประเภทสินเชื่อและวงเงิน) ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ต้องการไว้ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

5. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง และขั้นตอนในการจดทะเบียน จำนองหลักทรัพย์ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

6. ขั้นตอนในการ จำนองทะเบียนหลักทรัพย์ มีความพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

7. ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

8. บริการหลังจากการใช้วงเงินสินเชื่อแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ความพึงพอใจจากประสบการณ์ในการขอวงเงินสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยของลูกค้าสินเชื่อวงเงิน 10.1-400.0 ล้านบาท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ระยะเวลาและขั้นตอนการนัดทำสัญญา มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

2. ขั้นตอนการนัดทำสัญญา มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

3. เสนอผลิตภัณฑ์ (ประเภทสินเชื่อและวงเงิน) ที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือตามที่ต้องการไว้ มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

4. มีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทราบอย่างถูกต้อง มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

5. ระยะเวลาและขั้นตอนในการรวบรวมเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอขออนุมัติเครดิต และระยะเวลาตั้งแต่เริ่มของเงินจรรยาผลการอนุมัติ และระยะเวลาและขั้นตอนในการตั้งวงเงินสินเชื่อ หลังจากทำสัญญาและจดทะเบียน จำนองแล้ว และภาพรวมทั้งหมดของกระบวนการขอ

วงเงินตั้งแต่เริ่มติดต่อจนถึงบริการหลังการใช้จ่ายเงิน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เท่ากันทั้ง 4 ข้อ

6. ระยะเวลาและขั้นตอนในการสำรวจประเมินราคาหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกัน มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

7. บริการหลังจากการใช้จ่ายเงินสินเชื่อแล้ว มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ไม่มีปัญหาและผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย

การให้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ที่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ	249	83.0
ผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการ	51	17.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.0 และผู้ที่มีปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อสถาบันการคลังของไทย

ปัญหาในการใช้บริการ.	จำนวน	ร้อยละ
1.พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้	21	41.2
2.พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริง เช่น ค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน	18	35.3
3.พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้	15	29.4
4.พนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ	13	25.5
5.พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า	12	23.5
6.พนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้าไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว	10	19.6
7.การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า	8	15.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 51 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาในการใช้บริการมีปัญหา คือ พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าได้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริงเช่นค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 35.3 พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้คิดเป็นร้อยละ 29.4 พนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 25.5 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 23.5 พนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับ

ลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว คิดเป็นร้อยละ 19.6 และการบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการ
ด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาในการใช้บริการ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
ไม่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	144	65	40
	ร้อยละ	84.7	77.4	87.0
มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	26	19	6
	ร้อยละ	15.3	22.6	13.0
รวม	จำนวน	170	84	46
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 84.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 77.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 87.0

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อที่เป็นปัญหาในการใช้
บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาในการใช้บริการ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
1.พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า	จำนวน	8	4	0
	ร้อยละ	30.8	21.1	0.0
2.พนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ	จำนวน	1	12	0
	ร้อยละ	3.9	63.2	0.0
3.พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับ ลูกค้าได้	จำนวน	11	6	4
	ร้อยละ	42.3	31.6	66.7
4.การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความ ล่าช้า	จำนวน	4	2	2
	ร้อยละ	15.4	10.5	33.3
5.พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้	จำนวน	5	10	0
	ร้อยละ	19.2	52.6	0.0
6.พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริง เช่น ค่าใช้จ่าย ในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน	จำนวน	9	9	0
	ร้อยละ	34.6	47.4	0.0
7.พนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว	จำนวน	9	0	1
	ร้อยละ	34.6	0.0	16.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามวงเงินสินเชื่อทั้ง 3
กลุ่ม จำนวน 26 ราย 19 ราย และ 6 ราย เรียงตามลำดับ

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ที่มีปัญหาใน
การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.3 และปัญหาในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานไม่ติดตามปัญหา
หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา พนักงานไม่
แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริงเช่นค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน

และพนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว คิดเป็นร้อยละ 34.6 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 30.8 พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 19.2 การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 15.4 และพนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ที่มีปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.6 และปัญหาในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานไม่สุภาพ/ไม่มีความเป็นกันเองในการบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมา พนักงานไม่มีความรู้เพียงพอที่จะสามารถตอบคำถามหรือให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 52.6 พนักงานไม่แจ้งหรือปิดบังข้อมูลที่แท้จริงเช่นค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อทั้งหมด/ความไม่จริงใจของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.4 พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าได้ คิดเป็นร้อยละ 31.6 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น/ขาดการเอาใจใส่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 21.1 และการบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ที่มีปัญหาในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และปัญหาในการบริการ ได้แก่ พนักงานไม่ติดตามปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหให้กับลูกค้าได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา การบริการของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 33.3 และพนักงานไม่มีการตอบสนองหรือติดตามงานขายให้กับลูกค้า ไม่สามารถตอบได้ว่าเรื่องอยู่ในกระบวนการใดแล้ว คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีข้อเสนอแนะ	287	95.7
มีข้อเสนอแนะ	13	4.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 4.3 สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. บริการดีมาก ๆ แล้ว แต่ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นกว่านี้ 2 เท่า
2. อยากให้บริการลูกค้าของธนาคารอย่างเสมอภาคกัน
3. พนักงานสาขาบางคนมีพฤติกรรมเรียกเก็บเงินนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม
4. ธนาคารไม่ปล่อยเงินกู้เพิ่มให้ธุรกิจบางประเภท เช่น ก่อสร้างห้องพัก
5. ธนาคารไม่มีนโยบายปล่อยห้องเช่าเพิ่ม แต่ควรจะให้รายเก่าที่เป็นลูกค้าอยู่แล้วก็ได้ต่อเนื่อง
6. ควรมีการผ่อนสำหรับการเกษตรเป็นงวดตามผลผลิต (ปกติเป็นทุกสิ้นเดือน)
7. การซื้อเช็ค อยากให้สาขาอนุมัติและดำเนินการได้ทันทีที่ติดต่อซื้อ ไม่ต้องรอสำนักงานใหญ่เป็นผู้ออก และจะต้องรออีกวันรุ่งขึ้นถึงจะรับเช็คได้ ซึ่งเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ
8. ควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ
9. พนักงานเคาน์เตอร์สาขาที่ใช้บริการมีพฤติกรรมนับเงินฝากขาดบ่อยครั้ง
10. เมื่อการเรียกทำประกัน หรือเรียกเงินฝากเป็นระยะ
11. ต้องการให้ธนาคารมีการติดต่อกับลูกค้าบ้าง เพื่อกรณีลูกค้ามีปัญหาทางการเงินและต้องการคำแนะนำปรึกษาในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ลูกค้าขาดเงินหมุนเวียน รายได้หยุดชะงัก และต้องการให้ทางธนาคารดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของลูกค้าให้มีความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านสินเชื่อ
12. ควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ
13. เนื่องจากปัจจุบันปริมาณการขายมากถูกย้ายไปสำนักงานใหญ่แทนที่จะอยู่กับเขตความสัมพันธ์ค่อนข้างห่างเหิน โดยเฉพาะสาขาย่อยที่ทำธุรกรรมการเงิน

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยแยกตามวงเงินสินเชื่อ

ข้อเสนอแนะ		วงเงินสินเชื่อ		
		ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท
ไม่มีข้อเสนอแนะ	จำนวน	162	80	45
	ร้อยละ	95.3	95.2	97.8
มีข้อเสนอแนะ	จำนวน	8	4	1
	ร้อยละ	4.7	4.8	2.2
รวม	จำนวน	170	84	46
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 4.7 สำหรับข้อเสนอแนะต่างๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. ควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ
2. อยากให้บริการลูกค้าของธนาคารอย่างเสมอภาคกัน
3. พนักงานเคาน์เตอร์สาขาที่ใช้บริการมีพฤติกรรมนับเงินฝากขาดบ่อยครั้ง
4. เบื้องการเรียกทำประกัน หรือเรียกเงินฝากเป็นระยะ
5. ควรมีการผ่อนสำหรับการเกษตรเป็นงวดตามผลผลิต (ปกติเป็นทุกสิ้นเดือน)
6. ต้องการให้ธนาคารมีการติดต่อกับลูกค้าบ้างเพื่อกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาทางการเงินและต้องการคำแนะนำปรึกษาในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ลูกค้าขาดเงินหมุนเวียน รายได้หยุดชะงัก และต้องการให้ทางธนาคารดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของลูกค้าให้มีความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกในการใช้บริการด้านสินเชื่อ
7. การซื้อเช็ค อยากให้สาขานอมนิติและดำเนินการได้ทันทีที่ติดต่อซื้อ ไม่ต้องรอสำนักงานใหญ่เป็นผู้ออก และจะต้องรออีกวันรุ่งขึ้นถึงจะรับเช็คได้ ซึ่งเป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ
8. ธนาคารไม่มีนโยบายปล่อยห้องเช่าเพิ่มแต่ควรจะให้รายเก่าที่เป็นลูกค้าอยู่ และผู้ได้ต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 4.8 สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

1. บริการดีมาก ๆ แล้ว แต่ควรเพิ่มพนักงานมากขึ้นกว่านี้ 2 เท่า
2. พนักงานสาขาบางคนมีพฤติกรรมเรียกเก็บเงินนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม
3. ธนาคารไม่ปล่อยเงินกู้เพิ่มให้ธุรกิจบางประเภท เช่น ก่อสร้างห้องพัก
4. บริการดี แต่ไม่รับผิดชอบลูกค้าเลย เคยได้รับธนบัตรปลอม แต่ทางธนาคารไม่รับผิดชอบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ในการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 2.2 สำหรับข้อเสนอแนะ คือ เนื่องจากปัจจุบันปริมาณการขายของธุรกิจมาก ถูกย้ายไปสำนักงานใหญ่แทนที่จะอยู่กับเขต ความสัมพันธ์ค่อนข้างห่างเหิน โดยเฉพาะสาขาย่อยที่ทำธุรกรรมการเงิน