

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ
สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาสรุปผล
การศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี การศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจที่ก่อตั้งเป็นบริษัทจำกัด โดยมีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ
5-10 ปี ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมากกว่าอย่างอื่น โดยเงินลงทุนในธุรกิจ หรือ
ทุนจดทะเบียนธุรกิจของในปัจจุบัน คือ มากกว่า 5 ล้านบาท และส่วนใหญ่ยอดขายต่อปีของ
กิจการ 10-20 ล้านบาท ส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย และใช้บริการ
เกิน 5 ปี การทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย คือ ทราบจากพนักงานธนาคาร
โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย คือ มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรง
ตามความต้องการของธุรกิจ และประเภทการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยที่ใช้มากที่สุด
คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอดี) ส่วนใหญ่วงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกร
ไทย คือ 3-5 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารอื่นนอกจาก
ธนาคารกสิกรไทย โดยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพมากกว่าธนาคารอื่น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการ
ส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ และปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก 3 อันดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) และหนังสือค้ำประกัน รองลงมา คือ เงินกู้ทั่วไป และสินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน และค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า และสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก 3 อันดับแรก คือการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป และการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ และธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้าเท่ากัน

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก 3 อันดับแรก คือพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง รองลงมา คือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ รองลงมา ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อ

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอันดับแรกคือปัจจัยด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านบริการ เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี(โอ.ดี) ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ สินเชื่อต่างประเทศ (มีหลักประกัน)

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป

ปัจจัยด้านพนักงาน ทั้งเพศชายและ เพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์และเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี

ปัจจัยด้านกระบวนการ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน

ตารางที่ 58 แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านบริการ	ผู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) (4.53) มากที่สุด	สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน) (4.53) มากที่สุด
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (4.55) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (4.59) มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.38) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.28) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (4.16) มาก	สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักทรัพย์ 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อ ในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (4.13) มาก
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ และเป็นกันเอง (4.57) มากที่สุด	พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ และเป็นกันเอง (4.37) มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.56) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.48) มาก
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.57) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.48) มาก

**4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยก
สนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน
ของธุรกิจ**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะ
การจดทะเบียนของธุรกิจ เป็นบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจ
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ เป็นห้าง
หุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด

ปัจจัยด้านบริการ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึง
พอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดลำดับแรก คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ลำดับแรก คือ หนังสือค้ำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา
มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน มากกว่า
ด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกันมากกว่าด้าน
อื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม) มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ มากกว่า
ด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา
มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ
และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคารและการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงสรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อบริการด้านบริการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด		ลักษณะการจดทะเบียน			
	บุคลิกธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	
ด้านบริการ	เงินกู้ทั่วไป (4.21) มาก	เงินกู้ทั่วไป (4.70) มากที่สุด	ถูกเงินกับบัญชี (ไอ.ดี) (4.54) มากที่สุด	หนังสือคำประกัน (4.77) มากที่สุด	
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ คำประกัน (4.25) มาก	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ คำประกัน (4.88) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียมซื้อคืน (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม) (4.54) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือ คำประกัน (4.68) มากที่สุด	
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.23) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.44) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.43) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.31) มาก	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (3.90) มาก	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคารและการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทิน ประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ เท่านั้น (4.12) มาก	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ (4.36) มาก	ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (4.26) มาก	
ด้านพนักงาน	พนักงานต้อนรับมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ (4.30) มาก	พนักงานต้อนรับให้ความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง (4.24) มาก	พนักงานต้อนรับมีบุคลิกภาพดี และเป็นกันเอง (4.63) มาก	พนักงานต้อนรับให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (4.63) มากที่สุด	

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ลักษณะการจดทะเบียน			
	บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียง และมี ภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิด ดำเนินการมา 61 ปี (4.18) มาก	ธนาคารมีชื่อเสียง และมี ภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิด ดำเนินการมา 61 ปี (4.52) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมี ภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิด ดำเนินการมา 61 ปี (4.62) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมี ภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิด ดำเนินการมา 61 ปี (4.70) มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.24) มาก	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.52) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.65) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.64) มากที่สุด

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยก สนามบินธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงิน
สินเชื่อ ไม่เกิน 3 ล้านบาท มี 5-10 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ
แรกคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ส่วนวงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดลำดับแรก คือ เงินกู้ทั่วไป มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือสินเชื่อเกิน
มูลค่าหลักประกัน(120%) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รับรองตัว
อาวัล มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อ
ด้านต่างประเทศ(มีหลักประกัน) มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ผู้ได้รับ วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึง
พอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน มากกว่าด้าน
อื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรองเครดิต มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.70) มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรองอาวัลตัว และค่าธรรมเนียม สินเชื่อด้านต่างประเทศ
(มีหลักประกัน) มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท
3-5 ล้าน และ 5-10 ล้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขา
ให้บริการทั่วประเทศมากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้าน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ลูกค้าสามารถ
ติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท และ 3-5 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 10-120 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ได้รับวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

วงเงินสินเชื่อ 3-5 ล้านบาท 10-12 ล้านบาท และ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 60 แสดงสรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ			
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	10-12 ล้านบาท
ด้านบริการ	เงินกู้ทั่วไป (4.17) มาก	สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน (120%) (4.87) มากที่สุด	รับรองตัวवाल (4.67) มากที่สุด	สินเชื่อต่างประเภท (มีหลักประกัน) (5.00) มากที่สุด
ด้านราคาค่าธรรมเนียม	วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน (3.67) มาก	ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองเครดิต (4.71) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน (4.70) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรองตัวवाल และค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างประเภท (มีหลักประกัน) (5.00) มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.18) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.45) มาก	ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์และอินเทอร์เน็ต (4.19) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.48) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (3.75) มาก	การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (4.32) มาก	สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักทรัพย์ 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (4.33) มาก	การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ (4.28) มาก

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อบริษัทส่วนระดมการตลาดบริการ จำนวนตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนระดมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ			
	ไม่เกิน 3 ล้านบาท	3-5 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	10-12 ล้านบาท
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.19) มาก	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.51) มากที่สุด	พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (4.71) มากที่สุด	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.60) มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.10) มาก	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.61) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.71) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.79) มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทรายเป็นผลภายใน 3 วัน (4.06) มาก	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทรายเป็นผลภายใน 3 วัน (4.64) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทรายเป็นผลภายใน 3 วัน (4.81) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทรายเป็นผลภายใน 3 วัน (4.66) มากที่สุด

4.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการเดี่ยว ธนาคารธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน ของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านพนักงาน ส่วนประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ หนังสือคำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน(120%) มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ประเภทธุรกิจบริการ และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือคำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือคำประกัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักทรัพย์ 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านพนักงาน ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อมาขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อมาขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ ประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

ประเภทธุรกิจซื้อมาขายไป และธุรกิจการผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 61 แสดงสรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทธุรกิจ		
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมาขายไป	ธุรกิจการผลิต
ด้านบริการ	ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs (ค่าเฉลี่ย 4.35) มาก	หนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.69) มากที่สุด	สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน (120%) (5.00) มากที่สุด
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (4.45) มาก	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (4.70) มากที่สุด	ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน (4.31) มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.25) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.37) มาก	ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (4.36) มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป (4.11) มาก	การจัดสัมมนา ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร (4.20) มาก	ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า (4.17) มาก

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ประเภทธุรกิจ		
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อขาย ขายไป	ธุรกิจการผลิต
ด้านพนักงาน	พนักงาน สินเชื่อ มีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงาน สินเชื่อ มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือเท่ากัน (4.36) มาก	พนักงาน สินเชื่อ มีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.51) มากที่สุด	พนักงาน สินเชื่อ มีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.56) มากที่สุด
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.43) มาก	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.58) มากที่สุด	ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี (4.52) มากที่สุด
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.37) มาก	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.57) มากที่สุด	ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน (4.62) มากที่สุด

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของ ทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) และหนังสือค้ำประกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

(2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรมัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย อันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรมัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก ได้แก่ ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือมีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรมัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง

เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก ลำดับแรก คือ มีแผนพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน Kbank SMEs และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ปัจจัยด้านพนักงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก ลำดับแรก คือพนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ธนาคารมีชื่อเสียง และมี

ภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก อันดับแรก คือมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทรานผลภายใน 3 วัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก อันดับแรก คือมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือ

ข้อค้นพบ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จนถึงมากกว่า 50 ปี มีทุกระดับการศึกษา ลูกค้าที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมาใช้บริการน้อยกว่าลูกค้าประเภทอื่น สำหรับประเภทของธุรกิจที่มา

ใช้น้อยกว่าประเภทอื่นๆ คือธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ธุรกิจปั้มน้ำมัน และ ธุรกิจไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้ แหล่งข้อมูลที่ทราบโดยเฉพาะโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรศัพท์ คิดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ประเภทของการใช้บริการ

ด้านสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย น้อยกว่าด้านอื่น คือ รับรองตัวอ่าวัด และ สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม) สำหรับธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ และธนาคารซีทีแบงก์

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีข้อค้นพบ ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นห้างหุ้นส่วนจำกัดสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ในเรื่อง รับรองตัวอ่าวัด สินเชื่อด้านต่างประเทศ(มีหลักประกัน) สินเชื่อต่างประเทศ(ไม่มีหลักประกันเพิ่ม) สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน(120%) สินเชื่อไม่มีหลักประกัน(โอ.ดี.และเงินกู้ทั่วไป)

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นวงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาทที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรื่อง รับรองตัวอ่าวัด และสินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน(120%)

เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจบริการและธุรกิจซื้อขายไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ) ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้าโดยบริษัทประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารเลือกใช้บริการ และ ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ไม่เกิน 2% ของวงเงิน

สินเชื่อ) ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้า โดยบริษัท ประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารเลือกใช้บริการ ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ) ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้า โดยบริษัท ประเมินราคาภายนอกที่ธนาคารเลือกใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่าประเภทธุรกิจบริการและธุรกิจซื้อขายไปมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าทุกวัน ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นวงเงินสินเชื่อ 10-12 ล้านบาทมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรื่อง ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

เมื่อจำแนกตาม ประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ธนาคารเปิดให้บริการสาขาในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน พบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นวงเงินสินเชื่อไม่เกิน 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรื่องธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า

เมื่อจำแนกตาม ประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน พบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตาม ประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน พบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและน้อยที่สุด

เมื่อจำแนกตาม ประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว ที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตาม ประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยเรื่องการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และรวดเร็ว ที่ประเภทธุรกิจซื้อมาขายไปและธุรกิจบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ส่วนข้อค้นพบที่เกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีเอ็มลูก้าผู้ประกอบการ สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่น ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น การประเมินหลักประกันมีความล่าช้า ราคาหลักประกันที่บริษัทประเมินภายนอก ซึ่งธนาคารเลือกใช้บริการประเมินราคาหลักประกันต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริง พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ลูกค้าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร

ระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารประกอบในการขออนุมัติสินเชื่อมากขึ้นไป ในการ
ขอสินเชื่อให้หลักประกันจำนวนมาก ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

ตารางที่ 62 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	จำนวน
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	2.80 (น้อย)	สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	99
ธนาคารเปิดให้บริการสาขาใน ห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอต่อการให้ บริการแก่ลูกค้า	3.09 (น้อย)	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง กว่าธนาคารอื่น	77
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.31 (น้อย)	ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไป เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	75
ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	3.32 (น้อย)	ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักประกันสูงเกินไป	62
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้า โดยบริษัทประเมินราคาภายนอกที่ธนาคาร เลือกใช้บริการ	3.37 (น้อย)	การประเมินหลักประกันมีความ ล่าช้า	54
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ไม่เกิน 2 % ของวงเงินสินเชื่อ)	3.39 (น้อย)	ราคาหลักประกันที่บริษัทประเมิน ภายนอก ซึ่งธนาคารเลือกใช้ บริการ ประเมินราคาหลักประกัน ต่ำกว่ามูลค่าที่เป็นจริง	49
การจัดตั้งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญา ครบถ้วน และ รวดเร็ว	3.44 (น้อย)	พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอใน การให้บริการลูกค้า	39
อัตราดอกเบี้ยคิณัด (13.5% ต่อปี)	3.70 (มาก)	จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ไม่ ตรงต่อความต้องการ	38
อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ใน ปัจจุบัน	3.73 (มาก)	ลูกค้าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้าน บริการสินเชื่อจากธนาคาร	27
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการ	3.75 (มาก)	ระยะเวลาการขออนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า	24
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือรับรองเครดิต	3.76 (มาก)	เอกสารประกอบในการขออนุมัติ สินเชื่อมากขึ้นไป	18

ตารางที่ 62 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	จำนวน
รับรองตัวอวัล	3.78 (มาก)	ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	14
มีบริการสินเชื่อแบบใหม่ ได้แก่ ตัวสัญญาใช้เงินสำหรับผู้ประกอบการ Kbank SMEs สินเชื่อด้านต่างประเทศ (ไม่ต้องมีหลักประกันเพิ่ม)	3.84 (มาก)	ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ	11
บริการหลังจกลูกค้าได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ บริการค้ำเอกสารมีความถูกต้องรวดเร็ว	3.86 (มาก)	ธนาคารมีจำนวนสาขาที่ให้บริการน้อย	9
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการหลากหลาย	3.89 (มาก)	ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	9
ค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยการรับรองอวัลตัว	3.89 (มาก)	พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	8
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางอีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	3.91 (มาก)	พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	7
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ใช้ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ	3.93 (มาก)	พนักงานขาดความรู้ แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายเงื่อนไขและขั้นตอนต่างๆ ไม่ชัดเจน	6
สินเชื่อไม่มีหลักประกัน (โอ.ดี.และเงินกู้ทั่วไป)	3.97 (มาก)	พนักงานสินเชื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	4
ภายในธนาคารมีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางและสะอาด	3.98 (มาก)	พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	4
พนักงานสินเชื่อให้บริการอย่างเสมอภาค	3.99 (มาก)	ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	3
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และของที่ระลึกอื่นๆ	4.01 (มาก)	พนักงานสินเชื่อไม่สุภาพ	1
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	4.01 (มาก)		

ตารางที่ 62 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	จำนวน
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์	4.02 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	4.02 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อมีเพียงพอสำหรับให้บริการลูกค้า	4.02 (มาก)		
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจของลูกค้า	4.02 (มาก)		
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	4.02 (มาก)		
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องสุขา สะอาด	4.03 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.04 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.05 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.05 (มาก)		
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ	4.05 (มาก)		
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบของลูกค้า	4.06 (มาก)		
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารสังเกตเห็นได้ง่าย	4.08 (มาก)		
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักทรัพย์ 5,000 บาท หากยื่นขอสินเชื่อในงานออกบูธแนะนำบริการธนาคารและได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 3 ล้านบาทขึ้นไป	4.09 (มาก)		

ตารางที่ 62 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่านเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	จำนวน
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ	4.11 (มาก)		
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร	4.12 (มาก)		
ตัวสัญญาใช้เงินทั่วไป	4.13 (มาก)		
สินเชื่อเกินมูลค่าหลักประกัน (120%)	4.15 (มาก)		
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.15 (มาก)		
ตัวสัญญาใช้เงิน Kbank SMEs	4.17 (มาก)		
ค่าธรรมเนียม สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	4.17 (มาก)		
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้กับลูกค้า	4.18 (มาก)		
วงเงินที่อนุมัติสินเชื่อ 80 % ของราคาหลักประกัน	4.19 (มาก)		
สินเชื่อต่างประเทศ (ไม่มีหลักประกันเพิ่ม)	4.19 (มาก)		
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.21 (มาก)		
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21 (มาก)		
สินเชื่อด้านต่างประเทศ (มีหลักประกัน)	4.27 (มาก)		
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	4.28 (มาก)		
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.34 (มาก)		

ตารางที่ 62 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาจากมากไปหาน้อย	จำนวน
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่	4.37 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ	4.38 (มาก)		
เงินกู้ทั่วไป	4.44 (มาก)		
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง	4.48 (มาก)		
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	4.49 (มาก)		
หนังสือคำประกัน	4.49 (มาก)		
ธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี	4.53 (มากที่สุด)		
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ทราบผลภายใน 3 วัน	4.53 (มากที่สุด)		
ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือคำประกัน	4.57 (มากที่สุด)		

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการ สี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน โดยให้ความสำคัญในการปรับปรุงต่อยุทธศาสตร์ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย รวมถึงปัญหาทุกด้านไม่ว่าจะเป็นปัญหา มากหรือน้อยดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ ธนาคารควรให้คำปรึกษากับลูกค้าหลังได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อ โดยจัดให้พนักงาน ได้ออกตลาดรับฟังปัญหาในการใช้บริการ และเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้าอย่างใกล้ชิด สำหรับบริการสินเชื่อรูปแบบใหม่ของธนาคารควรมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตามประเภทธุรกิจ โดยเสนอสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าในกลุ่ม ผู้ส่งออกลำไยอบแห้ง และลูกค้าในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ เป็นต้น หากลูกค้าในกลุ่ม ผู้รับเหมาก่อสร้าง แนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร 1 ราย และลูกค้ารายนั้น ได้รับอนุมัติสินเชื่อ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคาร ลูกค้าผู้แนะนำจะได้รับคุ้มครองมูลค่า 5,000 บาท และหากแนะนำลูกค้า รายใหม่ให้กับธนาคารได้มากกว่า 3 ราย ภายใน 3 เดือน ธนาคารจะมอบคุ้มครองพิเศษเพิ่มอีกมูลค่า 5,000 บาท เป็นการตอบแทน โดยลูกค้าที่ได้รับคุ้มครองสามารถเลือกใช้เป็นส่วนลดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกับธนาคารครั้งต่อไป หรือแลกเปลี่ยนเงินสดได้ทันที เป็นต้น

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ธนาคารควรจัดให้มีเอกสารชี้แจงอัตราค่าธรรมเนียม การใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบและเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสมของ ธุรกิจ และสำหรับบริษัทประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตรา ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของแต่ละบริษัทให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ และกำหนดให้ บริษัทที่ประเมินราคาหลักประกัน จัดส่งเอกสารแจ้งผลการประเมินราคาหลักประกัน ให้กับลูกค้า และธนาคารได้รับทราบภายใน 7 วัน หลังเข้าประเมินราคาหลักประกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ธนาคารควรพิจารณาขยายจุดให้บริการ เปิดสาขาเพิ่มในห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ห้างฯ คาร์ฟูร์ ห้างฯ บิ๊กซี ห้างฯ โลตัส และ ห้างฯ เซลทรัลภาคสวนแก้ว เป็นต้น และธนาคารควรจัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้า เพิ่มขึ้น โดยเช่าสถานที่จอดรถบริเวณใกล้กับที่ทำการสาขา และจัดให้มีพนักงานให้บริการจัด ระเบียบในการจอดรถและดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรพิจารณาในการส่งข้อมูลข่าวสารด้าน เศรษฐกิจให้กับลูกค้าได้รับทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนให้มีการสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำ บริการสินเชื่อแบบใหม่ๆ ของธนาคาร และให้ความรู้ในด้านการประกอบธุรกิจกับลูกค้าธนาคาร

ปัจจัยด้านพนักงาน ธนาคารควรจัดให้พนักงานด้านสินเชื่อออกเยี่ยมเยือนธุรกิจ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษารฐานลูกค้าสินเชื่อรายเก่าที่มีคุณค่าของธนาคารไว้ และขยายฐาน ลูกค้าสินเชื่อรายใหม่ และควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน สร้างจิตสำนึกในการ ให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยทุกสาขา และให้มีพนักงานต้อนรับเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้มาใช้ บริการกับธนาคาร ตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานที่ให้บริการลูกค้า เช่น

ปากกา แบบฟอร์มต่างๆ และควรมีการตรวจเช็คจำนวนเก้าอี้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ และ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ให้แก่ลูกค้า

ด้านกระบวนการ ธนาคารควรบริการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารให้ครบถ้วนภายใน 7 วัน และธนาคารควรจัดให้มีเอกสารคำแนะนำการ จัดเตรียมเอกสารของลูกค้าก่อนการเสนอขอสินเชื่อเพื่อความรวดเร็วในการพิจารณาขอสินเชื่อกับ ธนาคาร และธนาคารควรพิจารณาขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้จากเดิมผ่อนชำระไม่เกิน 5 ปี ควรพิจารณาขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เป็น 5 - 10 ปี เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสมกับรายได้ในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อที่ควรปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยทุกสาขา ในส่วนของสาขาธนาคารที่เปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้าไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรพิจารณาขยายจุดให้บริการเปิดสาขาเพิ่มใน ห้างสรรพสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ห้างฯ คาร์ฟูร์ ห้างฯ บิ๊กซี ห้างฯ โลตัส และ ห้างฯ เซลทรัลลาดสวนแก้ว เป็นต้น ในส่วนของค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกันลูกค้าสูง ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรมีรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน ของแต่ละบริษัทให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ และกำหนดให้บริษัทประเมินราคาจัดส่งผลการประเมิน ราคาหลักประกันให้กับลูกค้า และธนาคารได้รับทราบภายใน 7 วัน ในส่วนการจัดส่งเอกสาร สัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญา ธนาคารควรจัดส่งให้ครบถ้วน รวดเร็วภายใน 7 วัน

สำหรับด้านปัญหาที่ลูกค้าพบและธนาคารควรแก้ไขปรับปรุงให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ มากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านพนักงาน ดังนั้นธนาคารฯ ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้บริการมี คุณภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า เช่น อำนวยความสะดวกด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีความสามารถ ความรู้ความชำนาญในงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์ญาณ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ตลอดจนมีการตอบสนองลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ มีความปลอดภัยในการใช้บริการเช่นมีเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย นอกจากนี้ในเรื่องของขั้นตอนและระยะเวลารวมทั้งเอกสารประกอบการขอใช้สินเชื่อ ต้องไม่ยุ่งยาก และไม่ควรรู้ใช้ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนานเกินไป