# บทที่ 5
# สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ และ ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ 3 – 4 ปี ใช้บริการสินเชื่อและประกันวงเงินสินเชื่อ กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่เท่ากัน ประเภทการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ได้รับ 2,000,001 – 3,000,000 บาท ทราบข้อมูลสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากการแนะนำของพนักงานของธนาคาร บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตนเอง เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ธนาคารมีความมั่งคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง การใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย กับกับธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่**

**ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ** ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนคุณภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การให้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร และด้านการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้นรองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้ารองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ และการบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผยรองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และมีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และเว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่**

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที หรือล่าช้า รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่เหมาะสม การคมนาคม หรือไม่สะดวกต่อการติดต่อ และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ล้าสมัย เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ**

**ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ**

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ สำหรับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศชายสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศหญิงสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติเมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณีเอกสารครบถ้วน) เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน และ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคารในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และมีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า**

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่ำกว่า 1 ปีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27)และ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นลูกค้า1 – 2 ปีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นลูกค้า3 – 4 ปีสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร และด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)และ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 4 ปีขึ้นไปสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.74) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติจะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น และ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน และ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน และ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ เหมือนกันเป็นไปตามคิว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว รองลงมาคือ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า ต่ำกว่า 1 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1 – 2 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 3 – 4 ปีมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 4 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย รองลงมาคือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม ตามลำดับ

**ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ**

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทย สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55)ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52)ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51)ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)และ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45)ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86)ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71)ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47)ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)และ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความสามารถในการให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้าตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการลูกค้า และ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความพร้อมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ และ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณีเอกสารครบถ้วน) เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ วิธีปฏิบัติขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการให้บริการการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีทักษะความชำนาญให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการเข้าถึงลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น รองลงมาคือ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน และ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น และ ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ความพึงพอใจต่อด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้วาจาที่สุภาพไพเราะเหมาะสมกับลูกค้า และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการติดต่อสื่อสาร** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสารหลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ อย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับ อย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถให้ข้อมูลขั้นตอนปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการบริการ เอกสาร หลักฐานที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ และ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ เหมือนกันเป็นไปตามคิว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า และ พนักงานผู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ เหมือนกันเป็นไปตามคิวตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความปลอดภัย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย รองลงมาคือ ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น และ มีปิดประกาศข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ เป็นต้น ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตรวจสอบเครดิตบูโร (Credit Bureau) หรือ ข้อมูลประวัติการชำระสินเชื่อ และการชำระบัตรเครดิตของลูกค้าจากสถาบันการเงินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภท สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม และ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย ตามลำดับ

**5.2 อภิปรายผล**

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวความคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality) อันประกอบด้วย 1) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ 2) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านความสามารถในการให้บริการ 4) ด้านการเข้าถึงลูกค้า 5) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร 6) ด้านการติดต่อสื่อสาร 7) ด้านความน่าเชื่อถือ 8) ด้านความปลอดภัย 9) ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าและ 10) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

**คุณภาพการให้บริการ** จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านรูปลักษณ์ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

**ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานมีบุคลิกแสดงออกให้ท่านเชื่อมั่น และมีความมั่นใจในบริการต่าง ๆ ของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านลูกค้าสามารถใช้บริการของธนาคารทั้งในด้านเงินฝาก สินเชื่อ และบริการต่าง ๆ ที่สะดวก ตรงกับความต้องการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ

**ด้านความสามารถในการให้บริการ** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานมีความรู้และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆของธนาคาร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ เป็นต้น ได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีความสามารถ ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

**ด้านการเข้าถึงลูกค้า** จากผลการศึกษาพบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านธนาคารได้จัดให้มีจำนวนพนักงานเพียงพอที่จะให้บริการลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย มีช่องบริการเพียงพอไม่ต้องรอนาน

**ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีมารยาท และสอดคล้อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร

**ด้านการติดต่อสื่อสาร** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านลูกค้าได้รับความสะดวกจากป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการต่าง เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเอทีเอ็มและอื่นๆ ที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย หยิบได้สะดวก แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านการอธิบายของพนักงานใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน

**ด้านความน่าเชื่อถือ** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านการได้รับบริการจากพนักงานอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ

**ด้านความปลอดภัย** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านพนักงานได้เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและนำข้อมูลไปใช้ในการบริการลูกค้าเฉพาะรายเท่านั้น แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านมีป้ายปิดประกาศ ข้อพึงระมัดระวัง เช่น ระวังการถูกหลอกจากพวกมิจฉาชีพ

**ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านช่วงเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการ ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 น. เป็นเวลาทำการของธนาคารที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับท่าน และธนาคารมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านเมื่อได้พบปะพูดคุยแล้วพนักงานสามารถทราบถึงความต้องการลูกค้า

**ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก** จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรชาติ ปูอุตรี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้าน มีการให้บริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ด้านหน้าสำนักงานธนาคาร เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงิน สด เครื่องปรับสมุด แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริศรา ล้อศิรินันท์ (2551) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในด้านชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์และตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย

## 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

### 5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยในด้านการเข้าถึงลูกค้า น้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.6 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.1** แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียด | องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติจะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ | ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | 4.70 | มากที่สุด |
| 2 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ | ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | 4.29 | มาก |
| 3 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย | ด้านความปลอดภัย | 4.24 | มาก |
| 4 | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย | ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | 4.23 | มาก |
| 5 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจกับลูกค้า เช่น หากพนักงานมีการนัดหมายกับลูกค้าล่วงหน้า พนักงานสามารถมาพบกับลูกค้าได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย เป็นต้น | ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | 4.22 | มาก |
| 6 | ทรัพย์สินของลูกค้าจะไม่สูญหาย เช่น เอกสารโฉนดที่ดินที่นำมาค้ำประกันไม่สูญหาย เป็นต้น | ด้านความปลอดภัย | 4.01 | มาก |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.1** แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (ต่อ)

| ลำดับที่ | รายละเอียด | องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|---|---|---|---|
| 7 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ กล่าวคำทักทายผู้มาใช้บริการ ด้วยวาจา หรือการไหว้ หรือยิ้ม | ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | 3.92 | มาก |
| 8 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า | ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร | 3.88 | มาก |
| 9 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น | ด้านความสามารถในการให้บริการ | 3.88 | มาก |
| 10 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ | ด้านการติดต่อสื่อสาร | 3.86 | มาก |

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ลำดับถัดมา คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.2** แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียด | องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|---|---|---|---|
| 1 | สถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อขออนุมัติสินเชื่อ | ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | 2.77 | ปานกลาง |
| 2 | ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ | ด้านการเข้าถึงลูกค้า | 2.79 | ปานกลาง |
| 3 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความเข้าใจลูกค้า เช่น ความรวดเร็วในการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อ ปริมาณวงเงินที่ขออนุมัติ เป็นต้น | ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร | 2.94 | ปานกลาง |
| 4 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความสามารถจดจำชื่อลูกค้าได้ | ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | 2.96 | ปานกลาง |
| 5 | อาคารสถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | 2.98 | ปานกลาง |
| 6 | การอธิบายของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจง่ายชัดเจน เช่น ใช้ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น | ด้านการติดต่อสื่อสาร | 3.03 | ปานกลาง |
| 7 | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ได้มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า | ด้านความน่าเชื่อถือ | 3.05 | ปานกลาง |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.2** แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (ต่อ)

| ลำดับที่ | รายละเอียด | องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ค่าเฉลี่ย | แปลผล |
|---|---|---|---|---|
| 8 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้อง เช่น ไม่เกิน 7 วันทำการ (กรณีเอกสารครบถ้วน) เป็นต้น | ด้านความสามารถในการให้บริการ | 3.06 | ปานกลาง |
| 9 | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถแสดงหลักฐาน เอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับรู้ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลของบริษัทประเมินสินทรัพย์ ที่ธนาคารรับรอง เป็นต้น | ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | 3.08 | ปานกลาง |
| 10 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างชัดเจน | ด้านการติดต่อสื่อสาร | 3.13 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีความใหญ่โต สะดวกสบายต่อการมาติดต่อขออนุมัติสินเชื่อ ลำดับถัดมา คือ ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เหมาะสม การคมนาคมสะดวกง่ายต่อการติดต่อ และ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความเข้าใจลูกค้า เช่น ความรวดเร็วในการดำเนินการอนุมัติสินเชื่อ ปริมาณวงเงินที่ขออนุมัติ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.3** แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัญหา | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1 | กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที หรือล่าช้า | 13.66 |
| 2 | ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่เหมาะสม การคมนาคม หรือไม่สะดวกต่อการติดต่อ | 12.68 |
| 3 | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ล้าสมัย เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น | 12.20 |
| 4 | การให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความผิดพลาด เช่น เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ที่ขอจากลูกค้าในครั้งแรก ไม่ครบถ้วน และต้องขอเพิ่มในภายหลังอีก เป็นต้น | 10.24 |
| 5 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่มีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารต้องครบ ถึงจะสามารถให้บริการได้ หรือ ธนาคารไม่ยอมให้ลูกค้านำเอกสารมาให้เพิ่มเติมในภายหลัง เป็นต้น | 7.32 |
| 6 | การอธิบายของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใช้ภาษาคำพูดที่เข้าใจยาก | 5.85 |
| 7 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ | 5.37 |
| 8 | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ อย่างชัดเจน หรือ ไม่ครบถ้วน | 3.90 |
| 9 | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่ไม่มีชื่อเสียง หรือ ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ | 3.90 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.3** แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (ต่อ)

| ลำดับที่ | รายละเอียดของปัญหา | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 10 | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว หรือล่าช้า | 3.90 |

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัญหาของคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ กรณีเกิดปัญหาพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที หรือล่าช้า ปัญหาลำดับถัดมา คือ ทำเลที่ตั้ง ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ไม่เหมาะสม การคมนาคม หรือไม่สะดวกต่อการติดต่อ และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการที่ล้าสมัย เช่น เครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.4** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | เพศ | |
|---|---|---|
| | ชาย | หญิง |
| ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.65: มากที่สุด) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.78: มากที่สุด) |
| ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.29: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.28: มาก) |
| ด้านความสามารถในการให้บริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.84: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.92: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.4** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | เพศ | |
|---|---|---|
| | ชาย | หญิง |
| ด้านการเข้าถึงลูกค้า | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาดมาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.75: มาก) | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาดมาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.90: มาก) |
| ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (4.02: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.69: มาก) |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (3.76: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (4: มาก) |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว (3.77: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (3.79: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.4** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | เพศ | |
|---|---|---|
| | **ชาย** | **หญิง** |
| ด้านความปลอดภัย | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.20: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.30: มาก) |
| ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (3.8: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (3.84: มาก) |
| ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.16: มาก) | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.31: มาก) |

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชาย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชาย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกันเป็นไปตามคิว ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย

และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.5** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ระยะเวลาการเป็นลูกค้า** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **ต่ำกว่า 1 ปี** | **1 – 2 ปี** | **3 – 4 ปี** | **มากกว่า 4 ปีขึ้นไป** |
| ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.46: มาก) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.59: มากที่สุด) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.83: มากที่สุด) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.85: มากที่สุด) |
| ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.15: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.26: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.35: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.34: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.5** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ต่อ)

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ระยะเวลาการเป็นลูกค้า** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **ต่ำกว่า 1 ปี** | **1 – 2 ปี** | **3 – 4 ปี** | **มากกว่า 4 ปีขึ้นไป** |
| ด้านความสามารถในการให้บริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (4.00: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.95: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.81: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.76: มาก) |
| ด้านการเข้าถึงลูกค้า | ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้นอกสถานที่ เป็นต้น (3.46: ปานกลาง) | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.77: มาก) | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.92: มาก) | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (4.11: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.5** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ต่อ)

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ระยะเวลาการเป็นลูกค้า** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **ต่ำกว่า 1 ปี** | **1 – 2 ปี** | **3 – 4 ปี** | **มากกว่า 4 ปีขึ้นไป** |
| ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.68: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.79: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (4: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (4.02: มาก) |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น (3.85: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (3.76: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (3.94: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ (4.12: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.5** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ต่อ)

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ระยะเวลาการเป็นลูกค้า** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **ต่ำกว่า 1 ปี** | **1 – 2 ปี** | **3 – 4 ปี** | **มากกว่า 4 ปีขึ้นไป** |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า (3.85: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (3.71: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า (3.88: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาคยุติธรรม โปร่งใส เสมอเหมือนกัน เป็นไปตามคิว (3.93: มาก) |
| ด้านความปลอดภัย | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.36: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.28: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.18: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.21: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.5** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **ต่ำกว่า 1 ปี** | **1 – 2 ปี** | **3 – 4 ปี** | **มากกว่า 4 ปีขึ้นไป** |
| ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว (3.67: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว (3.85: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (3.84: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ตั้งแต่ครั้งแรกที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (4.19: มาก) |
| ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.27: มาก) | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.31: มาก) | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.19: มาก) | เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย (4.17: มาก) |

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ต่ำกว่า 1 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ 1 – 2 ปี 3 – 4 ปี และมากกว่า 4 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ต่ำกว่า 1 ปี และ 3 – 4 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคาร ในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ 1 – 2 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม โปร่งใส เสมอ เหมือนกันเป็นไปตามคิว

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ต่ำกว่า 1 ปี และ 1 – 2 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ 3 – 4 ปีและ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และ 3 – 4 ปี ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มากกว่า 4 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เว็บไซต์ของธนาคารน่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.6** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ** | | |
|---|---|---|---|
| | **สินเชื่อบ้านกสิกรไทย** | **สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย** | **สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย** |
| ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติจะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.87: มากที่สุด) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติจะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.48: มาก) | ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ (4.66: มากที่สุด) |
| ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.03: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.54: มากที่สุด) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (4.38: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.6** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ | | |
|---|---|---|---|
| | **สินเชื่อบ้านกสิกรไทย** | **สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ กสิกรไทย** | **สินเชื่ออเนกประสงค์ กสิกรไทย** |
| ด้านความสามารถในการให้บริการ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (4.49: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.47: ปานกลาง) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น (3.49: ปานกลาง) |
| ด้านการเข้าถึงลูกค้า | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.93: มาก) | ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น (3.72: มาก) | พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น (3.86: มาก) |
| ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.93: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.89: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า (3.83: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.6** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ (ต่อ)

| **องค์ประกอบคุณภาพบริการ** | **ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ** | | |
|---|---|---|---|
| | **สินเชื่อบ้านกสิกรไทย** | **สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย** | **สินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย** |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (4.09: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น (3.74: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและง่ายต่อความเข้าใจ (3.86: มาก) |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ใส่ชุดฟอร์มของธนาคารในขณะปฏิบัติงานหรือให้บริการลูกค้า (3.82: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ (3.93: มาก) | การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ (3.76: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ตารางที่ 5.6** แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพบริการ | ประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ใช้บริการ | | |
|---|---|---|---|
| | **สินเชื่อบ้านกสิกรไทย** | **สินเชื่อบ้านทวีทรัพย์ กสิกรไทย** | **สินเชื่ออเนกประสงค์ กสิกรไทย** |
| ด้านความปลอดภัย | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.15: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.41: มาก) | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (4.24: มาก) |
| ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า | พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (4.39: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว (3.84: มาก) | ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว (3.75: มาก) |
| ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.09: มาก) | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.23: มาก) | ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (4.34: มาก) |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือลูกค้ามีความเชื่อมั่นในวงเงินที่ขออนุมัติ จะได้รับตามที่ขออนุมัติ เมื่อใช้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีความรู้ เช่น การคิดค่าดอกเบี้ย เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีการยืดหยุ่นต่อการให้บริการ เช่น เอกสารไม่ครบ แต่สามารถให้บริการได้ โดยลูกค้าสามารถนำเอกสารที่ขาด มาให้เพิ่มเติมในภายหลังได้ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลูกค้าสามารถเรียกใช้บริการจากพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อได้สะดวก เช่น การรับเอกสารเซ็นสัญญาการขอกู้ นอกสถานที่ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ให้ข้อมูลบริการที่ถูกต้องและ ง่ายต่อความเข้าใจ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ มีการประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม เช่น มีโปสเตอร์ แผ่นพับอย่างเพียงพอ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ มีกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นธนาคารที่มีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่ออเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริหารงานของธนาคารมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าไม่นำข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ สามารถทราบถึงความต้องการลูกค้าได้ ตั้งแต่ครั้งแรก ที่มาขออนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถค้นหาข้อมูลประวัติลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว

และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อบ้านกสิกรไทย บ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย และอเนกประสงค์กสิกรไทย ให้ระดับความพึงพอใจต่อ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และตราสัญญาลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย

**5.4 ข้อเสนอแนะ**

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และแก้ไข เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

**ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรมีการย้ำกับพนักงานในการให้บริการทุกครั้ง ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เช่น เอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ที่ขอจากลูกค้าในครั้งแรกต้องมีความครบถ้วน หรือไม่ต้องขอลูกค้าเพิ่มอีกในภายหลัง เป็นต้น และทางสาขา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ควรมีการทำใบรายการตรวจสอบ (Check List) ของเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้ชัดเจน อาทิเช่น การขอสินเชื่อบ้านทวีทรัพย์กสิกรไทย ต้องขอเอกสาร 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

- **เอกสารส่วนตัวของผู้กู้ ผู้กู้ร่วมและคู่สมรส**

1. แบบฟอร์มใบสมัครคำขอสินเชื่อ และหนังสือให้ความยินยอม ที่ผู้กู้และผู้กู้ร่วมกรอกรายละเอียดครบถ้วน

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ทั้งผู้กู้ และคู่สมรสของผู้กู้หลัก/ร่วม)

3. สำเนาทะเบียนบ้าน (ทุกหน้า)

4. ใบเปลี่ยนชื่อ-ชื่อสกุล (ถ้ามี ทั้งผู้กู้ และคู่สมรสของผู้กู้หลัก/ร่วม)

5. สถานภาพ

5.1 กรณีสมรสจดทะเบียน : สำเนาทะเบียนสมรส

5.2 กรณีสมรสไม่จดทะเบียน : หนังสือยืนยันสถานภาพสมรสจากลูกค้า หรือสำเนาทะเบียนบ้าน/สูติบัตรของบุตร

5.3 กรณีหม้าย : ใบสำคัญการหย่า หรือใบแจ้งความเลิกร้างกับคู่สมรส หรือใบมรณะบัตร

- **เอกสารด้านการเงินของผู้กู้ ผู้กู้ร่วม และคู่สมรส**

**กรณีผู้มีรายได้ประจำ** เช่น พนักงานรับจ้าง(พนักงานบริษัท, พนักงานรัฐวิสาหกิจ) หรือรับราชการ ยื่นเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

1. สลิปเงินเดือน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)

2. หนังสือรับรองเงินเดือน (อายุไม่เกิน 3 เดือน)

3. เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Statement) อย่างน้อย 3 เดือนย้อนหลัง

**กรณีข้าราชการบำนาญ** ยื่นเอกสาร ดังนี้

1. บัตรรับเงินบำนาญ หรือ

2. ใบแนบหนังสือสั่งจ่าย หรือ

3. เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Statement) อย่างน้อย 3 เดือนย้อนหลัง แสดงรายการเงินบำนาญเข้าบัญชีแต่ละเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**กรณีเจ้าของกิจการ** หรือผู้ที่อ้างอิงรายได้จากกิจการ

1. เอกสารแสดงการเดินบัญชี (Statement) อย่างน้อย 6 เดือนย้อนหลัง (ในนามส่วนบุคคล หรือกิจการ)

2. เอกสารแสดงรายรับทางการเงินอื่น ๆ เช่น Cash Flow ที่ระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการทีมขึ้นไปรับรองความถูกต้อง

- **เอกสารด้านหลักทรัพย์**

1.สำเนาโฉนดที่ดิน/ นส.3/ นส.3ก หรือหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ พร้อมสารบัญจดทะเบียนทุกหน้า

2.สำเนาหนังสือสัญญาซื้อขายที่ดิน (ทด.13)

โดยให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ เช็ค หรือทำเครื่อง ตามรายการข้างต้นทุกครั้ง เมื่อลูกค้าต้องการทำเรื่องขอสินเชื่อ รวมถึงให้พนักงานเซ็นชื่อกำกับใบรายการตรวจสอบ (Check List) ทุกครั้งด้วย

และทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรกำหนดให้สาขารักษามาตรฐานที่เคยปฏิบัติ มีการสุ่มเช็คเป็นระยะโดยใช้แบบสอบถามทาง ไปรษณีย์แนบซองจดหมายจ่าหน้าซองส่งคืนสาขาตลาดประตูเชียงใหม่ และให้ผู้จัดการสาขามีการสุ่มตรวจสอบจากลูกค้าในพื้นที่เป็นประจำ การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ มีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ นอกจากนั้นทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ อาจจะมีการจัดกิจกรรมย่อยประจำสาขา อาทิเช่น การจัดงานวัน Zero Defects Day (ไม่มีข้อบกพร่อง) ประจำปี และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วย รวมถึงให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ รายงานผลการจัดงานวัน Zero Defects Day แก่สำนักงานใหญ่ โดยการไม่มีข้อบกพร่อง (Zero Defects) นั้นเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ทางสาขาจะบรรลุในอนาคต และเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ต่อไปอีกด้วย

**ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรเน้นย้ำให้พนักงานติดตามข้อมูลด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย และบริการต่างๆของธนาคารตลอดเวลา หรือมีการชี้แจงเมื่อมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยใหม่ออกมา เพื่อลูกค้าบางกลุ่มที่เข้าเงื่อนไขได้รับประโยชน์สูงสุดจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และพนักงานสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรศึกษาของข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยโดยละเอียด เพื่อให้ทราบจุดเด่นและข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละประเภท โดยผู้จัดการสาขาควรมีการทดสอบความรู้ภายในสาขาของพนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อที่อาศัย ทุกอาทิตย์ เพื่อให้พนักงานสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุดต่อไป

**ด้านความสามารถในการให้บริการ**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงด้านทักษะความชำนาญในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัย และการประมาณการระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า โดยเพิ่มการประชุมซักซ้อมการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำกรณีตัวอย่างปัญหาของลูกค้ามาเสนอในที่ประชุมเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ และควรส่งพนักงานไปฝึกอบรมกับสถาบันฝึกอบรมภายนอกบ้าง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เทคนิคการบริการใหม่ๆ และนำมาปรับปรุงการบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป นอกจากนั้น ทางผู้จัดการสาขาควรติดตามอัตราดอกเบี้ย และ เงื่อนไขการกู้เงินของสินเชื่อที่อยู่อาศัยแต่ละประเภท จากส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลดังกล่าวมาแจ้งให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ในที่ประชุมทุกเช้า (Morning Meeting) ด้วย และหากทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ทราบผลเบื้องต้นการขอกู้เงินของลูกค้าต้องรีบแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที เพื่อขอปรับเปลี่ยนระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงินเชื่อที่อยู่อาศัยใหม่ให้ลูกค้าทราบระยะเวลาในการขออนุมัติวงเงิน อีกด้วย

**ด้านการเข้าถึงลูกค้า**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัด ให้มีพนักงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ การบริการของธนาคาร แจ้งลูกค้าให้ทราบถึง หลักฐานที่ทางธนาคารต้องการ โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อหลักฐานไม่ครบควรรับเรื่องไว้ก่อน แล้วติดตามในภายหลัง และในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก ควรเพิ่มช่องทางด่วนเป็นพิเศษ เช่น การปรับเคาร์เตอร์ด้านการทำธุรกรรมอื่นๆ ในสามารถรับเรื่องการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้ เป็นต้น นอกจากนั้น ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรขอความร่วมมือกับพนักงานของธนาคาร ไม่จอดรถบริเวณด้านหน้าสาขาโดยเด็ดขาด และทำป้ายติด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประกาศพื้นที่จอดรถด้านหน้าธนาคารนั้นเป็นที่จอดรถ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เท่านั้น เพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้านการเข้าถึงลูกค้า ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดประชุมให้ความรู้ความเข้าใจในการสร้าง Service Mind แก่พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าด้วย ความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ การบริการลูกค้าด้วยบุคลิกที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส การแต่งกาย เหมาะสม จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ยินดีรับฟังปัญหา คำติชม และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างเร่งด่วน รวมถึงการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ด้วยวาจาที่สุภาพไพเราะอ่อนโยน นอกจากนั้น พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ควรมีการแจ้งขั้นตอนและผลการอนุมัติในแต่ละขั้นตอนจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ลูกค้าและความมีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า ด้วย และเพื่อให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตร ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปอีกด้วย

**ด้านการติดต่อสื่อสาร**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดพนักงานไว้สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าการใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เช่น การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย ควรเขียนแบบฟอร์มอย่างไร และควรจัดสถานที่ไว้ให้ สำหรับลูกค้ากลุ่มพ่อค้า/แม่ค้า ที่ไม่สามารถเขียนหนังสือตัวบรรจงได้ พนักงานจะต้องเข้าไปช่วยเหลือบริการ แนะนำขั้นตอนการใช้บริการด้วยภาษาท้องถิ่นที่เข้าใจง่าย เช่น อัตราดอกเบี้ย MLR หรือ Minimum Loan Rates เป็นอัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ขั้นต่ำ โดยอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำนี้ ทางธนาคารอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามเวลา ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ หรือนโยบายรัฐบาล โดยธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้กำหนด เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจความหมาย ของคำศัพท์เทคนิคต่างๆของธนาคารให้ส่วนของสินเชื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงการแจ้งลูกค้า การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีกี่ขั้นตอนและในแต่ละขั้นตอนต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดทำโปสเตอร์หรือแผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการให้บริการ เอกสารที่จะต้องใช้ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ปิดประกาศที่บอร์ดของตลาดประตูเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และเนื่องจากลูกค้าบางส่วนเป็นกลุ่มพ่อค้า/แม่ค้า ในตลาดสดประตูเชียงใหม่ ดังนั้น ควรนำข้อมูลไปประชาสัมพันธ์ตามวิทยุชุมชน เพราะเป็นช่องทางที่เข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้ได้ง่ายอีกด้วย นอกจากนั้น พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ควรแนะนำให้ลูกค้ากู้เงินในระยะยาวไว้ก่อน เพื่อให้ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนของลูกค้าไม่สูงมากนัก แต่หากลูกค้ามีความสามารถในการชำระเพิ่มมากขึ้น ก็สามารถจ่ายค่างวดเพิ่มขึ้นได้ด้วย

**ด้านความน่าเชื่อถือ**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดทำการสำรวจความต้องการของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยประจำปี โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความต้องการของลูกค้า โดยมอบหมายหน้าที่ให้ผู้จัดการ หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ เป็นผู้ดำเนินการสอบถามลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย และนำข้อมูลที่ได้รับ มารวบรวมวิเคราะห์เพื่อจะได้ทราบว่า ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารมีอยู่ปัจจุบันได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่ รวมถึงจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้น ทางผู้จัดการ หรือ ผู้ช่วยผู้จัดการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรให้นามบัตรแก่ลูกค้า โดยย้ำกับลูกค้าว่า หากมีข้อสงสัยหรือเกิดปัญหาโปรดติดต่อ พนักงานสาขาหรือผู้จัดการสาขา ที่เบอร์โทรศัพท์ตามนามบัตรที่ได้ให้ไว้ เป็นต้น

**ด้านความปลอดภัย**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดทำป้ายบริเวณที่จอดรถยนต์กับรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจนแบ่งเป็นช่องๆ จัดพนักงานเพื่ออำนวย ความสะดวกบริเวณที่จอดรถของลูกค้าซึ่งปัจจุบันสาขามีที่จอดรถจำกัด ทำให้จอดรถไม่เป็นระเบียบ การเข้า-ออกอาจจะยากเนื่องจากเป็นแหล่งชุมชน หรือ ตลาด และ ควรมีป้ายเตือนภัยให้ลูกค้าในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น ระวังลื่นล้มพื้นต่าง ระดับบริเวณหน้าห้องน้ำ เป็นต้น ด้วย นอกจากนั้น ทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยสอดส่องดูแลให้ความปลอดภัยในสำนักงานและภายนอกสำนักงานกับลูกค้าที่มาใช้บริการ และนำข้อมูลพฤติกรรมของพวกมิจฉาชีพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ปิดประกาศให้ลูกค้าทราบทั้งที่สำนักงาน ป้ายปิดประกาศของบริเวณบอร์ดประชาสัมพันธ์ของตลาดประตูเชียงใหม่ ทราบทุกเดือนสม่ำเสมออีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดทำ ทะเบียนลูกค้าไว้ พร้อมรูปถ่ายของลูกค้า แยกเป็นลูกค้าเงินฝาก ลูกค้าสินเชื่อ โดยเฉพาะลูกค้ารายใหญ่ รวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการประจำ และลูกค้าทั่วไปด้วย โดยทางธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรมีการประชุมชี้แจงให้ความรู้ถึงวิธีการ หรือเทคนิคในการจดจำ ลูกค้าให้ได้ มอบรายชื่อให้กับพนักงานทุกคนเพื่อท้องจำให้ได้ และมีการทดสอบกันภายในด้วย เพื่อให้พนักงานของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้อย่างแม่นยำ รวมถึงการขอรายชื่อลูกค้าหรือประวัติลูกค้าชั้นดีประจำสาขาตลาดประตูเชียงใหม่ไว้ด้วย เพื่อให้พนักงานผู้ให้บริการด้านสินเชื่อ ดูแลลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นพิเศษด้วย นอกจากนั้น ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควรจัดเตรียมหลักฐาน หรือ เอกสารที่จำเป็น ในกรณีที่ลูกค้าร้องขอได้อย่างรวดเร็ว เช่น ข้อมูลของบริษัทประเมินสินทรัพย์ ที่ธนาคารรับรอง เป็นต้น

**ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก**

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ควร เพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องปรับสมุด เครื่องฝากเงินสด ช่วงเวลาที่ ลูกค้ามาใช้บริการมากควรระดมพนักงานตำแหน่งอื่นมาช่วยบริการหน้าเคาน์เตอร์เพื่อสร้างให้ ลูกค้ารู้ว่าการใช้บริการของสาขา แม้จะมีผู้ใช้บริการมามากขนาดไหน พนักงานยังสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องรอคิวนานและมีหลายช่องทางในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ ของธนาคารและขั้นตอนวิธีการเข้าไปใช้เว็บไซต์ นอกจากนั้นควรจัดมุมบริการน้ำดื่ม น้ำชากาแฟ หนังสือพิมพ์ในบริเวณที่ลูกค้านั่งรอรับบริการ สร้างบรรยากาศภายในสำนักงานให้สวยงาม และสถานที่ภายนอกอาคารด้วย รวมถึง การร่วมจัดนิทรรศการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดประตูเชียงใหม่ ทำดีเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved