

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน
นำเสนอตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 9-17)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 18-24)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบ
สอบถาม (ตารางที่ 25)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ยอดขายต่อปีของ
กิจการและ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ (ตารางที่ 26-46)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ยอดขายต่อปี
ของกิจการและ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ (ตารางที่ 47-67)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 54 | 47.0 |
| หญิง | 61 | 53.0 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 เป็นเพศชาย จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 11 | 9.6 |
| 30 - 40 ปี | 43 | 37.4 |
| 41-50 ปี | 44 | 38.2 |
| มากกว่า 50 ปี | 17 | 14.8 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ อายุ 30-40 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ อายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 19 | 16.5 |
| ปริญญาตรี | 72 | 62.6 |
| ปริญญาโท | 24 | 20.9 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

| ลักษณะของธุรกิจ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| บริษัทมหาชนจำกัด | 2 | 1.7 |
| บริษัทจำกัด | 95 | 82.6 |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 17 | 14.8 |
| ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล | 1 | .9 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมาคือ เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ บริษัทมหาชน จำกัด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ประเภทของธุรกิจ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง | 7 | 6.1 |
| ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ | 4 | 3.5 |
| ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ | 4 | 3.5 |
| ธุรกิจการเกษตร | 20 | 17.4 |
| ธุรกิจขนส่ง | 4 | 3.5 |
| ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค | 10 | 8.7 |
| ธุรกิจป้อน้ำมัน | 3 | 2.6 |
| ธุรกิจก่อสร้าง | 7 | 6.1 |
| ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง | 14 | 12.2 |
| ธุรกิจผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ | 3 | 2.6 |
| ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก | 8 | 7.0 |
| ธุรกิจผลิตไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้ | 6 | 5.2 |
| ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ | 5 | 4.3 |
| ธุรกิจผลิตนมพลาสติกเจอร์ไรต์ | 1 | .9 |
| ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย | 1 | .9 |
| ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากน้ำผึ้ง | 1 | .9 |
| ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายอาหารสัตว์ซี.พี. | 1 | .9 |
| ธุรกิจจำหน่ายคอมพิวเตอร์ | 2 | 1.8 |
| ธุรกิจผลิตไฟแช็ค | 1 | .9 |
| ธุรกิจเครื่องเสียงไฮไฟโฮมเธียเตอร์ | 1 | .9 |
| ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากข้าวฟ่าง | 1 | .9 |
| ธุรกิจจำหน่ายกระดาษพิมพ์เขียว | 1 | .9 |
| ธุรกิจจำหน่ายเครื่องมือสื่อสาร | 2 | 1.8 |
| ธุรกิจท่องเที่ยว | 1 | .9 |
| ธุรกิจผลิตป้ายราคาสินค้า | 1 | .9 |

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ
(ต่อ)

| ประเภทของธุรกิจ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากกระดาษ | 1 | .9 |
| ธุรกิจนำเข้าอุปกรณ์โรงงานไฟฟ้า | 1 | .9 |
| ธุรกิจแปรรูปลำไยอบแห้ง | 1 | .9 |
| ธุรกิจให้เช่าห้องเย็น | 1 | .9 |
| ธุรกิจจำหน่ายแก๊ส | 1 | .9 |
| ธุรกิจโรงพยาบาล | 1 | .9 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของธุรกิจ เป็นธุรกิจการเกษตร
จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาคือ ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง จำนวน 14 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 12.2 และธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ยอดขายต่อปีของกิจการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 23 | 20.0 |
| 50-100 ล้านบาท | 24 | 20.9 |
| 101-400 ล้านบาท | 51 | 44.3 |
| มากกว่า 400 ล้านบาท | 17 | 14.8 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ 50-100 ล้านบาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ ต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

| ประเภทสินเชื่อ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| กู้เบิกเงินบัญชี | 93 | 80.9 |
| เงินกู้ทั่วไป | 50 | 43.5 |
| ตัวสัญญาใช้เงิน | 68 | 59.1 |
| หนังสือค้ำประกัน | 32 | 27.8 |
| รับรองตัว | 5 | 4.3 |
| วงเงินด้านต่างประเทศ | 24 | 20.9 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 115 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการคือ กู้เบิกเงินบัญชี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.9 รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.1 และ เงินกู้ทั่วไป จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของ
กิจการ

| วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 21 | 18.3 |
| 6-10 ล้านบาท | 21 | 18.3 |
| 11-15 ล้านบาท | 10 | 8.6 |
| มากกว่า 15 ล้านบาท | 63 | 54.8 |
| รวม | 115 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวนวงเงินสินเชื่อรวมของ
กิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท
และ 6-10 ล้านบาท จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 เท่ากัน และ 11-15 ล้านบาท จำนวน
10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 11 (9.6) | 63 (54.8) | 39 (33.9) | 2 (1.7) | 0 (0.0) | 3.72 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 11 (9.6) | 52 (45.2) | 46 (40.0) | 6 (5.2) | 0 (0.0) | 3.59 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 7 (6.1) | 54 (47.0) | 50 (43.5) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.56 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 6 (5.2) | 55 (47.8) | 47 (40.9) | 7 (6.1) | 0 (0.0) | 3.52 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 6 (5.2) | 62 (53.9) | 37 (32.2) | 10 (8.7) | 0 (0.0) | 3.56 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 9 (7.8) | 48 (41.7) | 48 (41.7) | 9 (7.8) | 1 (0.9) | 3.48 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร | 8 (7.0) | 42 (36.5) | 55 (47.8) | 9 (7.8) | 1 (0.9) | 3.41 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 10 (8.7) | 45 (39.1) | 51 (44.3) | 9 (7.8) | 0 (0.0) | 3.49 (ปานกลาง) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 6 (5.2) | 32 (27.8) | 61 (53.0) | 15 (13.0) | 1 (0.9) | 3.23 (ปานกลาง) |

| | |
|--------------|---------------|
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.51 (มาก) |
|--------------|---------------|

จากตารางที่ 9 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.59) วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.49) การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.41) การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

| ด้านราคา | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 12 (10.4) | 49 (42.6) | 48 (41.7) | 6 (5.2) | 0 (0.0) | 3.58 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 10 (8.7) | 47 (40.9) | 49 (42.6) | 9 (7.8) | 0 (0.0) | 3.50 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลัก ทรัพย์ | 7 (6.1) | 45 (39.1) | 54 (47.0) | 8 (7.0) | 1 (0.9) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 5 (4.3) | 38 (33.0) | 64 (55.7) | 6 (5.2) | 2 (1.7) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 6 (5.2) | 32 (27.8) | 72 (62.6) | 4 (3.5) | 1 (0.9) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรอง เครดิต | 5 (4.3) | 31 (27.0) | 73 (63.5) | 4 (3.5) | 2 (1.7) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.41 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 10 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 14 (12.2) | 64 (55.7) | 28 (24.3) | 7 (6.1) | 2 (1.7) | 3.70 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 11 (9.6) | 61 (53.0) | 29 (25.2) | 8 (7.0) | 6 (5.2) | 3.55 (มาก) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 13 (11.3) | 63 (54.8) | 35 (30.4) | 3 (2.6) | 1 (0.9) | 3.73 (มาก) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 19 (16.5) | 67 (58.3) | 22 (19.1) | 6 (5.2) | 1 (0.9) | 3.84 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 24 (20.9) | 57 (49.6) | 34 (29.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.91 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 16 (13.9) | 31 (27.0) | 58 (50.4) | 10 (8.7) | 0 (0.0) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 14 (12.2) | 37 (32.2) | 47 (40.9) | 16 (13.9) | 1 (0.9) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.66 (มาก) |

จากตารางที่ 11 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.84) บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70) บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) สำหรับปัจจัยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 10 (8.7) | 32 (27.8) | 63 (54.8) | 9 (7.8) | 1 (0.9) | 3.36 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไป แนะนำบริการ | 2 (1.7) | 41 (35.7) | 55 (47.8) | 15 (13.0) | 2 (1.7) | 3.23 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำ สินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 11 (9.6) | 41 (35.7) | 50 (43.5) | 13 (11.3) | 0 (0.0) | 3.43 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า | 5 (4.3) | 52 (45.2) | 43 (37.4) | 13 (11.3) | 2 (1.7) | 3.39 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วนและทันสมัย | 9 (7.8) | 46 (40.0) | 49 (42.6) | 11 (9.6) | 0 (0.0) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และ ปฏิทินประจำปี | 10 (8.7) | 31 (27.0) | 59 (51.3) | 13 (11.3) | 2 (1.7) | 3.30 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และในแต่ละปีวิจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.43) และการประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.36) การแจกของขวัญ สมุด

ฝึก และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.30) และพนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง | 13 (11.3) | 57 (49.6) | 41 (35.7) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.69 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ | 7 (6.1) | 69 (60.0) | 36 (31.3) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.70 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 17 (14.8) | 59 (51.3) | 36 (31.3) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.78 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ | 13 (11.3) | 62 (53.9) | 36 (31.3) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.73 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง | 12 (10.4) | 68 (59.1) | 32 (27.8) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.77 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 12 (10.4) | 75 (65.2) | 23 (20.0) | 5 (4.3) | 0 (0.0) | 3.82 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 9 (7.8) | 49 (42.6) | 47 (40.9) | 8 (7.0) | 2 (1.7) | 3.48 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง | 9 (7.8) | 54 (47.0) | 43 (37.4) | 9 (7.8) | 0 (0.0) | 3.55 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 14 (12.2) | 53 (46.1) | 39 (33.9) | 7 (6.1) | 2 (1.7) | 3.61 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.68 (มาก) |

ตารางที่ 13 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานสินเชื่อ มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.61) พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.55) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย | 15 (13.0) | 60 (52.2) | 38 (33.0) | 2 (1.7) | 0 (0.0) | 3.77 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่ เหมาะสม | 10 (8.7) | 47 (40.9) | 57 (49.6) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 9 (7.8) | 51 (44.3) | 52 (45.2) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 11 (9.6) | 60 (52.2) | 41 (35.7) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.69 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 12 (10.4) | 49 (42.6) | 48 (41.7) | 4 (3.5) | 2 (1.7) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 11 (9.6) | 50 (43.5) | 50 (43.5) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.59 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความคาดหวัง | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการด้านสินเชื่อ | 15 (13.0) | 55 (47.8) | 41 (35.7) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.70 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสินเชื่อ | 8 (7.0) | 60 (52.2) | 39 (33.9) | 7 (6.1) | 1 (0.9) | 3.58 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว | 10 (8.7) | 54 (47.0) | 46 (40.0) | 4 (3.5) | 1 (0.9) | 3.59 (มาก) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 10 (8.7) | 56 (48.7) | 39 (33.9) | 8 (7.0) | 2 (1.7) | 3.56 (มาก) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ | 13 (11.3) | 61 (53.0) | 40 (34.8) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 3.75 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลัก ทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 13 (11.3) | 52 (45.3) | 47 (40.9) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.65 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้ แก่ลูกค้ารวดเร็ว | 10 (8.7) | 52 (45.2) | 46 (40.0) | 5 (4.3) | 2 (1.7) | 3.55 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และในแต่ละปีจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย .3.70) และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.59)รวดเร็ว

ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.56) การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | ระดับความคาดหวัง |
|--------------------------------------|-----------|------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 3.51 | มาก |
| ด้านราคา | 3.41 | ปานกลาง |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.66 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.36 | ปานกลาง |
| ด้านบุคลากร | 3.68 | มาก |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 3.63 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.63 | มาก |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกร
ไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและ ระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการ หลากหลาย | 11 (9.6) | 61 (53.0) | 40 (34.8) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.70 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ ของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ | 10 (8.7) | 52 (45.2) | 48 (41.7) | 5 (4.3) | 0 (0.0) | 3.58 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ แก่ลูกค้า | 5 (4.3) | 71 (61.7) | 35 (30.4) | 3 (2.6) | 1 (0.9) | 3.66 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ ลูกค้า | 5 (4.3) | 69 (60.0) | 32 (27.8) | 9 (7.8) | 0 (0.0) | 3.61 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 8 (7.0) | 62 (53.9) | 40 (34.8) | 4 (3.5) | 1 (0.9) | 3.63 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า | 11 (9.6) | 39 (33.9) | 50 (43.5) | 15 (13.0) | 0 (0.0) | 3.40 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และ จำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืน ธนาคาร | 3 (2.6) | 51 (44.3) | 54 (47.0) | 6 (5.2) | 1 (0.9) | 3.43 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวง เงินสินเชื่อ | 11 (9.6) | 47 (40.9) | 52 (45.2) | 5 (4.3) | 0 (0.0) | 3.56 (มาก) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ ด้านสินเชื่อ | 10 (8.7) | 33 (28.7) | 42 (36.5) | 27 (23.5) | 3 (2.6) | 3.17 (ปานกลาง) |

| | |
|--------------|---------------|
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.53 (มาก) |
|--------------|---------------|

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.43) การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.40) และ การออกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา

| ด้านราคา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
|-------------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 9 (7.8) | 43 (37.4) | 57 (49.6) | 4 (3.5) | 2 (1.7) | 3.46 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 9 (7.8) | 32 (27.8) | 62 (53.9) | 10 (8.7) | 2 (1.7) | 3.31 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 5 (4.3) | 30 (26.1) | 64 (55.7) | 15 (13.0) | 1 (0.9) | 3.20 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 4 (3.5) | 25 (21.7) | 72 (62.6) | 13 (11.3) | 1 (0.9) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 0 (0.0) | 24 (20.9) | 76 (66.1) | 13 (11.3) | 2 (1.7) | 3.06 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรอง เครดิต | 3 (2.6) | 25 (21.7) | 75 (65.2) | 11 (9.6) | 1 (0.9) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย และ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 12 (10.4) | 59 (51.3) | 33 (28.7) | 11 (9.6) | 0 (0.0) | 3.63 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 8 (7.0) | 42 (36.5) | 45 (39.1) | 16 (13.9) | 4 (3.5) | 3.30 (ปานกลาง) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 5 (4.3) | 47 (40.9) | 54 (47.0) | 8 (7.0) | 1 (0.9) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 22 (19.1) | 58 (50.4) | 29 (25.2) | 6 (5.2) | 0 (0.0) | 3.83 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 26 (22.6) | 56 (48.7) | 31 (27.0) | 2 (1.7) | 0 (0.0) | 3.92 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 11 (9.6) | 33 (28.7) | 41 (35.7) | 29 (25.2) | 1 (0.9) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 19 (16.5) | 40 (34.8) | 42 (36.5) | 12 (10.4) | 2 (1.7) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.55 (มาก) |

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และในแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.83) สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.63) การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริเวณสถานที่ให้

บริการมีความพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย 3.41) บริเวณที่จอดรถมีความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต | 9 (7.8) | 26 (22.6) | 48 (41.7) | 32 (27.8) | 0 (0.0) | 3.10 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 4 (3.5) | 44 (38.3) | 48 (41.7) | 18 (15.7) | 1 (0.9) | 3.28 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 11 (9.6) | 32 (27.8) | 58 (50.4) | 13 (11.3) | 1 (0.9) | 3.34 (ปานกลาง) |
| การประชุมสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า | 11 (9.6) | 33 (28.7) | 49 (42.6) | 19 (16.5) | 3 (2.6) | 3.26 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย | 8 (7.0) | 32 (27.8) | 55 (47.8) | 20 (17.4) | 0 (0.0) | 3.24 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี | 10 (8.7) | 22 (19.1) | 56 (48.7) | 25 (21.7) | 2 (1.7) | 3.11 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และในแต่ละปีจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับ คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) การประชุมสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.24) การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี

(ค่าเฉลี่ย 3.11) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต
(ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร

| ด้านบุคลากร | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|--------------|-------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง | 8 (7.0) | 61 (53.0) | 42 (36.5) | 3 (2.6) | 1 (0.9) | 3.63 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ | 11 (9.6) | 73 (63.5) | 27 (23.5) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.79 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 17 (14.8) | 68 (59.1) | 27 (23.5) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.86 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูก ค้าอย่างเอาใจใส่ | 13 (11.3) | 61 (53.0) | 32 (27.8) | 8 (7.0) | 1 (0.9) | 3.67 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ ดีและเป็นกันเอง | 36 (31.3) | 54 (47.0) | 24 (20.9) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 4.09 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้ม แย้มแจ่มใส พูดยาวดีและแต่งกาย เหมาะสม | 34 (29.6) | 57 (49.6) | 23 (20.0) | 1 (0.9) | 0 (0.0) | 4.08 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือน ให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 8 (7.0) | 48 (41.7) | 47 (40.9) | 10 (8.7) | 2 (1.7) | 3.43 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า และสนใจตอบ สนอง | 11 (9.6) | 51 (44.3) | 48 (41.7) | 5 (4.3) | 0 (0.0) | 3.59 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อ เหตุการณ์ | 12 (10.4) | 48 (41.7) | 46 (40.0) | 8 (7.0) | 1 (0.9) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.74 (มาก) |

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.59) สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

| ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย | 16 (13.9) | 56 (48.7) | 41 (35.7) | 2 (1.7) | 0 (0.0) | 3.75 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่ เหมาะสม | 9 (7.8) | 48 (41.8) | 58 (50.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.92 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 9 (7.8) | 53 (46.1) | 50 (43.5) | 3 (2.6) | 0 (0.0) | 3.59 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 13 (11.3) | 54 (47.0) | 45 (39.1) | 2 (1.7) | 1 (0.9) | 3.66 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 10 (8.7) | 27 (23.5) | 44 (38.3) | 32 (27.8) | 2 (1.7) | 3.10 (ปานกลาง) |
| ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 15 (13.0) | 35 (30.4) | 59 (51.3) | 6 (5.2) | 0 (0.0) | 3.51 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.59 (มาก) |

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.66) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.59) ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ (ค่า

เฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|------------------|--------------|--------------|--------------|------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 9 (7.8) | 63 (54.8) | 36 (31.3) | 7 (6.1) | 0 (0.0) | 3.64 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 13 (11.3) | 49 (42.6) | 44 (38.3) | 7 (6.1) | 2 (1.7) | 3.56 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว | 12 (10.4) | 37 (32.2) | 53 (46.1) | 11 (9.6) | 2 (1.7) | 3.40 (ปานกลาง) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 8 (7.0) | 29 (25.2) | 58 (50.4) | 19 (16.5) | 1 (0.9) | 3.21 (ปานกลาง) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 15 (13.0) | 64 (55.7) | 32 (27.8) | 4 (3.5) | 0 (0.0) | 3.78 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 12 (10.4) | 40 (34.8) | 56 (48.7) | 7 (6.1) | 0 (0.0) | 3.50 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว | 11 (9.6) | 46 (40.0) | 48 (41.7) | 7 (6.1) | 3 (2.6) | 3.48 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดส่งเอกสาร

สัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.48) ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.40) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัย | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-----------|------------------|
| ด้านผลิตภัณฑ์ | 3.53 | มาก |
| ด้านราคา | 3.22 | ปานกลาง |
| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 3.55 | มาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.22 | ปานกลาง |
| ด้านบุคลากร | 3.74 | มาก |
| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 3.59 | มาก |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.51 | มาก |

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

| ปัญหา | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ | 37 | 32.2 |
| ไม่มีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ | 29 | 25.2 |
| อัตราดอกเบี้ยสูง | 53 | 46.1 |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูง | 54 | 47.0 |
| สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ | 44 | 38.3 |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย | 47 | 40.9 |
| ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจากธนาคาร | 19 | 16.5 |
| ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย | 31 | 27.0 |
| พนักงานไม่สุภาพ | 4 | 3.5 |
| พนักงานมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ | 1 | 0.9 |
| พนักงานไม่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า | 3 | 2.6 |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี | 3 | 2.6 |
| ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก | 6 | 5.2 |
| ขอเอกสารเพื่อใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อมาก | 22 | 19.1 |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ยุ่งยากซับซ้อน | 19 | 16.5 |
| ไม่พบปัญหาใด ๆ | 15 | 13.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบจำนวน 115 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาจากการใช้บริการ มากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูง จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.1 และ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย (ค่าเฉลี่ย 40.9)

4.2 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารควรเปิดสาขาในนิคมอุตสาหกรรมลำพูนเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า (2 ราย)
2. ธนาคารควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมจัดการให้สูงที่เหมาะสมไม่สูงเกินไป (2 ราย)
3. ธนาคารควรจัดเก้าอี้เพื่ออำนวยความสะดวกหรือเปิดช่องรับบริการเพิ่ม (3 ราย)
4. ธนาคารควรเพิ่มเครือข่ายในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น (1 ราย)
5. ธนาคารควรพัฒนาบุคลากร และให้ความรู้แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น (1 ราย)
6. ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ควรปรับลดให้เหมาะสมกับราคาตลาด (1 ราย)
7. ธนาคารควรจัดระบบการประเมินราคาหลักทรัพย์ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (1 ราย)
9. ธนาคารควรจัดวงเงินให้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากวงเงินไม่เพียงพอ (1 ราย)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

5.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

1. ธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจผลิตสิ่ง ธุรกิจบริการรักษาความปลอดภัย ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจให้เช่าห้องเย็น ธุรกิจโรงพยาบาล

จำนวน 22 ราย

2. ธุรกิจซื้อขายไป ได้แก่ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจปั้มน้ำมัน ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายอาหารสัตว์ ซี.พี. ธุรกิจจำหน่ายคอมพิวเตอร์ ธุรกิจจำหน่ายเครื่องเสียงไฮไฟโซมเธียเตอร์ ธุรกิจจำหน่ายกระดาษพิมพ์เขียว ธุรกิจจำหน่ายเครื่องมือสื่อสาร ธุรกิจนำเข้าอุปกรณ์โรงงานไฟฟ้า ธุรกิจจำหน่ายแก๊ส จำนวน 65 ราย

3. ธุรกิจผลิต ได้แก่ ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ ธุรกิจผลิตสินค้าเซรามิก ธุรกิจผลิตไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้ ธุรกิจผลิตนมพลาสเจอร์ไรส์ ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากน้ำผึ้ง ธุรกิจผลิตไฟแช็ค ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากข้าวฟ่าง ธุรกิจผลิตป้ายราคาสินค้า ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา ธุรกิจแปรรูปลำไยอบแห้ง จำนวน 28 ราย ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|---|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) |
| ประเภทสินค้าที่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.81 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินค้าอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.58 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.73 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.58 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.62 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.35 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| การจัดวางชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร | 3.42 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.58 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.08 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.53 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ และธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกรับบริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกรับบริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกรับบริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านราคา | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.46 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.62 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.50 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.38 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 3.35 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.23 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.41 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.58)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมา ติดต่อ | 3.62 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 3.81 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่ว ประเทศ | 3.77 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 3.81 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 3.35 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของ เจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.42 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.60 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.66 (มาก) |

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
ของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความ
คาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความ

เพียงพอ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วและสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.42 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินค้าหรือตราออก เบี่ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.50 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้ แก่ลูกค้า | 3.54 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย | 3.35 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี | 3.27 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.40 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
ของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความ
คาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงาน

สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือการประชุมสัมพันธ์์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านบุคลากร | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง | 3.77 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ | 3.69 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 3.73 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ | 3.77 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง | 3.85 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 3.92 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.46 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.58 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.70 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.68 (มาก) |

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือพนักงาน สินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | 3.65 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 3.65 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม | 3.65 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 3.77 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 3.73 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.48 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 3.65 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.69 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านกระบวนการ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ | 3.62 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.58 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว | 3.50 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.46 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.65 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว | 3.54 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว | 3.46 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.54 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของธุรกิจมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงาน ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

5.2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.91 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.78 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.83 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.83 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.74 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.70 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร | 3.87 (มาก) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.78 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.61 (มาก) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.78 (มาก) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท และ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามยอดขาย ต่อปีของกิจการ

| ด้านราคา | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.61 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.65 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.50 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.52 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.52 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 3.57 (มาก) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.70 (มาก) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.59 (มาก) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท 101-400 ล้านบาท และ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และ ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 4.09 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.83 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 4.22 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 4.00 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 4.09 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 3.78 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของ เจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.52 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.93 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.66 (มาก) |

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกยอดขาย
ต่อปี มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|---|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.74 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.39 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินค้าตรา ดกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.61 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า | 3.65 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทัน สมัย | 3.74 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำ ปี | 3.70 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.64 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบ
แบบสอบถามยอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท 101-400 ล้านบาท และ มากกว่า 400 ล้านบาท มี
ความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนา ให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร ตลาดจำแนกตาม
 ยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านบุคลากร | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง | 4.13 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ | 3.83 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 3.96 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอา ใจใส่ | 3.96 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง | 3.96 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่ม ใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 3.96 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูล แก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.74 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง | 3.74 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.78 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.89 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.68 (มาก) |

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกยอดขายต่อปี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงาน สินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ พนักงาน สินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาดจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | 4.00 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 4.04 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 3.83 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 4.22 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 4.04 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 4.00 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.02 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี ต่ำกว่า 50 ล้านบาท 50-100 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท โดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี มากกว่า 400 ล้านบาท โดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้าง

ขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตาม
 ยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านกระบวนการ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ | 3.87 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.61 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว | 3.78 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.65 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.96 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูก ต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 3.78 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว | 3.74 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.77 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี ต่ำกว่า
 50 ล้านบาท 50-100 ล้านบาท 101-400 ล้านบาท และมากกว่า 400 ล้านบาท โดยรวมมีความคาดหวังที่มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปี 50-100 ล้านบาท โดยรวมมี
 ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

5.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มี ให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.67 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.72 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.62 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.70 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.57 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ วิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.67 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.52 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.67 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.52 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร | 3.48 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.81 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.52 (มาก) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.61 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวมโดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ หลักทรัพย์ในการค้าประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านราคา จำแนกตามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านราคา | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.57 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.62 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.50 (มาก) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.52 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.67 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 3.57 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.57 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.59 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวมโดยรวมมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง มาติดต่อ | 3.76 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.62 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 3.90 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่ว ประเทศ | 3.76 (มาก) | 3.62 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 4.19 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.91 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 3.67 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของ เจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.57 (มาก) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.78 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.66 (มาก) |

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงิน
สินเชื่อรวมโดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความ
คาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง
โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย
3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.52 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.10 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตรา ดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.48 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า | 3.38 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทัน สมัย | 3.57 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทิน ประจำปี | 3.43 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.41 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงิน
สินเชื่อรวมโดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความ
คาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้าน สินเชื่อ
ครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ
หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 –10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11 –15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงิน
 สินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านบุคลากร | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง | 3.76 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ | 3.62 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.81 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 4.05 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอา ใจใส่ | 3.57 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง | 3.71 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่ม ใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 3.76 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูล แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.48 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง | 3.67 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.55 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.71 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.70 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.68 (มาก) |

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวมโดย
 รวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 - 10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|---|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย | 3.90 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.77 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 3.81 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 3.52 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 3.86 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.69 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 3.76 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัด วางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 3.71 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.70 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.76 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 45 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวม โดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านกระบวนการ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ | 3.81 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.52 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว | 3.62 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.67 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.90 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 3.76 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว | 3.76 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.72 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.63 (มาก) |

จากตารางที่ 46 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวม โดยรวมมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาทมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 -10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ส่วนที่ 6 ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ยอดขายต่อปีของ
กิจการ และวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

6.1 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

1. ธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจลิสซิ่ง ธุรกิจ
บริการรักษาความปลอดภัย ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจให้เช่าห้องเย็น ธุรกิจโรงพยาบาล
จำนวน 22 ราย

2. ธุรกิจซื้อขายไป ได้แก่ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ธุรกิจตัวแทน
จำหน่ายรถยนต์ ธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ธุรกิจปั้มน้ำมัน ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง
ธุรกิจเสื้อผ้าและสิ่งทอ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายอาหารสัตว์ ซี.พี. ธุรกิจจำหน่ายคอมพิวเตอร์
ธุรกิจจำหน่ายเครื่องเสียงไฮไฟโฮมเธียเตอร์ ธุรกิจจำหน่ายกระดาษพิมพ์เขียว ธุรกิจจำหน่าย
เครื่องมือสื่อสาร ธุรกิจนำเข้าอุปกรณ์โรงงานไฟฟ้า ธุรกิจจำหน่ายแก๊ส จำนวน 65 ราย

3. ธุรกิจผลิต ได้แก่ ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจผลิตอัญมณีและเครื่องประดับ ธุรกิจ
ผลิตสินค้าเซรามิก ธุรกิจผลิตไม้แปรรูป/ผลิตภัณฑ์จากไม้ ธุรกิจผลิตนมพลาสเจอร์ไรส์ ธุรกิจ
ผลิตภัณฑ์จากน้ำผึ้ง ธุรกิจผลิตไฟแช็ค ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากข้าวฟ่าง ธุรกิจผลิตป้ายราคา
สินค้า ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา ธุรกิจแปรรูปลำไยอบแห้ง จำนวน 28 ราย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|---|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ประเภทสินเชื่อกับระยะสั้นและระยะยาว มีให้ เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.77 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.54 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.73 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.62 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.54 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.27 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร | 3.38 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.54 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 2.96 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.48 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 47 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านราคา | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อ ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.31 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.15 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 3.23 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.23 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.26 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 48 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.24))

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อ ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.78 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 3.69 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 3.65 (มาก) | 4.10 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 3.15 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.38 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.42 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |

จากตารางที่ 49 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภท
ธุรกิจ เป็นธุรกิจบริการ และ ธุรกิจผลิต โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป โดยรวมมีความ
พึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|---|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.08 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินค้า ดอกเบี๋ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.31 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้ แก่ลูกค้า | 3.38 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย | 3.12 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี | 3.04 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.19 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 50 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
ธุรกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึง
พอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงาน
สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินค้า
อัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านบุคลากร | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง | 3.46 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ | 3.65 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 3.69 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ | 3.62 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.67 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง | 4.19 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 4.08 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.38 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง | 3.46 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.46 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.67 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.74 (มาก) |

จากตารางที่ 51 พบว่าด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองและพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | 3.58 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 3.69 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 3.50 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 3.65 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.51 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.50 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 52 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบ
สอบถามทุกประเภทธุรกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความ
พึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่
เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย
3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.70)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

| ด้านกระบวนการ | ประเภทของธุรกิจ | | | |
|--|----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| | ธุรกิจบริการ | ธุรกิจซื้อมา ขายไป | ธุรกิจผลิต | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.50 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.64 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว | 3.08 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 2.92 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.58 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว | 3.31 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.50 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว | 3.31 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.29 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 53 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป และธุรกิจผลิต โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.55)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

6.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มี ให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.70 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.65 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.65 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ วิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.78 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.52 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.57 (มาก) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้สินธนาคาร | 3.43 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.65 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.52 (มาก) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.61 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 54 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปีของกิจการ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และมากกว่า 400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านราคา | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.43 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.30 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน | 3.30 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.35 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.33 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

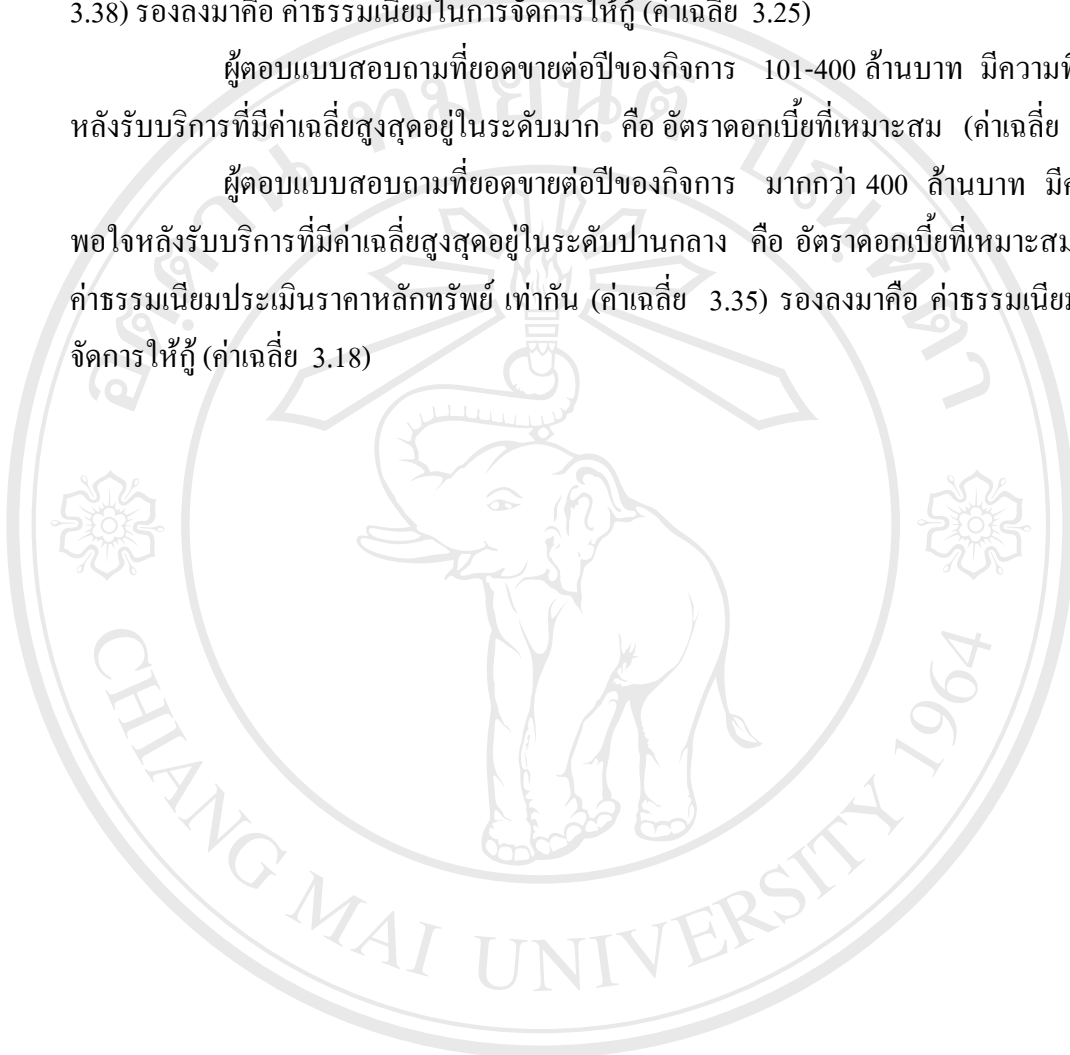
จากตารางที่ 55 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกยอดขายต่อปีของกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอขยายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจ หลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอขยายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจ หลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอขยายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 3.91 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.57 (มาก) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 3.70 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 3.91 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 3.91 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAI | 3.57 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.71 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.70 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.75 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) |

จากตารางที่ 56 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และมากกว่า 400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการ มีความเพียงพอ และการเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.39 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.59 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตรา ดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.57 (มาก) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า | 3.61 (มาก) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทัน สมัย | 3.43 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประ จำปี | 3.26 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.43 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 57 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกยอดขาย
ต่อปีของกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท
มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการประชาสัมพันธ์โดยจัด
งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่อ
อัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยกขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจ หลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและ ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยกขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจ หลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำ บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยกขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจ หลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร ตลาดจำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านบุคลากร | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง | 3.83 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ | 3.96 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 3.91 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอา ใจใส่ | 3.74 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.67 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง | 4.17 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ขี้มเข้มแจ่ม ใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 4.09 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.06 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูล แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.65 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง | 3.87 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.70 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.88 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.74 (มาก) |

จากตารางที่ 58 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกขอยอดขายต่อปีของกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ขอยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาดจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | 3.96 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 3.83 (มาก) | 3.50 (มาก) | 4.33 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.92 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 3.78 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 3.96 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 3.65 (มาก) | 3.04 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 3.74 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.82 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) |

จากตารางที่ 59 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และ มากกว่า 400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตาม
ยอดขายต่อปีของกิจการ

| ด้านกระบวนการ | ยอดขายต่อปีของกิจการ | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 50 ล้านบาท | 50-100 ล้าน บาท | 101-400 ล้านบาท | มากกว่า 400 ล้าน บาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ | 3.78 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.65 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว | 3.39 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.30 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.83 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 3.70 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว | 3.65 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.61 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 60 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท และ 101-400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และ มากกว่า
400 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

6.3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านผลิตภัณฑ์ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มี ให้เลือกใช้บริการหลากหลาย | 3.57 (มาก) | 3.62 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.70 (มาก) |
| การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ | 3.62 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า | 3.57 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ วิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.67 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.57 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า | 3.19 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) |
| การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร | 3.10 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) |
| หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ | 3.67 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ | 3.43 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.49 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 61 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท และ 6-10 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท และมากกว่า 15 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลายและการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านราคา | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม | 3.67 (มาก) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ | 3.14 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย | 3.33 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน | 3.14 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) |
| ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต | 3.14 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.29 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 62 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (ค่าเฉลี่ย 3.37)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ | 3.48 (ปานกลาง) | 3.67 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ | 3.90 (มาก) | 3.52 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.83 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ | 4.19 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.92 (มาก) |
| สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL | 3.52 (มาก) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า | 3.48 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.61 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.77 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.55 (มาก) |

จากตารางที่ 63 พบว่าด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงิน
สินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท และมากกว่า 15 ล้านบาท โดยรวมมี
ความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม
ของกิจการ 6-10 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านการส่งเสริมการตลาด | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต | 3.29 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ | 3.24 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.70 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |
| การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตรา ดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs | 3.52 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ ความรู้แก่ลูกค้า | 3.24 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและ ทันสมัย | 3.14 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) |
| การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทิน ประจำปี | 3.10 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.25 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 64 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงิน
สินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท 6-10 ล้านบาท และมากกว่า 15 ล้านบาท โดยรวม
มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงิน
สินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขาย โดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนา ให้ความรู้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านบุคลากร จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านบุคลากร | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง | 3.71 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ | 3.90 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.79 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ | 4.05 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.86 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอา ใจใส่ | 3.48 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.67 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็น กันเอง | 4.05 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.09 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่ม ใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม | 4.19 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.08 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูล แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ | 3.43 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) |
| พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง | 3.81 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ | 3.76 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.54 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.82 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.74 (มาก) |

จากตารางที่ 65 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการมากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย | 3.25 (ปานกลาง) | 3.70 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.75 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม | 3.00 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม | 3.50 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.52 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.59 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด | 3.25 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.66 (มาก) |
| ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ | 2.75 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) |
| ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ | 3.75 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.25 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.53 (มาก) |

จากตารางที่ 66 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมกิจการ 6-10 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท และมากกว่า 15 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

| ด้านกระบวนการ | วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ | | | | |
|--|----------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า 5 ล้านบาท | 6-10 ล้านบาท | 11-15 ล้านบาท | มากกว่า 15 ล้านบาท | รวม |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ | 3.52 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.64 (มาก) |
| ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ | 3.57 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.56 (มาก) |
| ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว | 3.24 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) |
| เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 3.33 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ | 3.67 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.78 (มาก) |
| ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูก ต้องแม่นยำ และรวดเร็ว | 3.67 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) |
| การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว | 3.67 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.90 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.52 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.66 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.51 (มาก) |

จากตารางที่ 67 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท 11-15 ล้านบาท และมากกว่า 15 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมกิจการ 6-10 ล้านบาท โดยรวมมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ขึ้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ขึ้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.71)