

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 115 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุป ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี การศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ประเภทของธุรกิจ เป็นธุรกิจการเกษตร โดยยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท และประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการคือ กู้เบิกเงินบัญชีมากที่สุด โดยจำนวนวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และ การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และบริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs และการประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ และการประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเองรองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม และ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาจากการใช้บริการ มากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง และ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

5.1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ขาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วและสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs เท่ากัน รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อที่น่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แก้วน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อมาขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ เท่ากัน

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บรรษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ		
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมาขายไป	ธุรกิจผลิต
ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.81)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.63)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.78)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (3.62)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.57)	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (3.68)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.81)	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศและสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.94)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.95)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.54)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.50)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.60)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (3.92)	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (3.84)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (3.80)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (3.77)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.76)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.85)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.65)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.76)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.80)

5.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การจัดวงชำระคืนเงินกู้และจำนวนเงินผ่อน ชำระหนี้คืนธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า เท่ากัน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ เท่ากัน รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนา ให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำ

และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ เท่ากัน

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

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บรรษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ		
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจซื้อมาขายไป	ธุรกิจผลิต
ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.77)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (3.69)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.68)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (3.31)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.49)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.53)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (3.69)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (4.10)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.88)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.38)	การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.45)	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.40)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.19)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.12)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.03)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (3.69)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.86)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ (3.73)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.58)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.88)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.80)

5.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 –10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11 –15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 - 10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

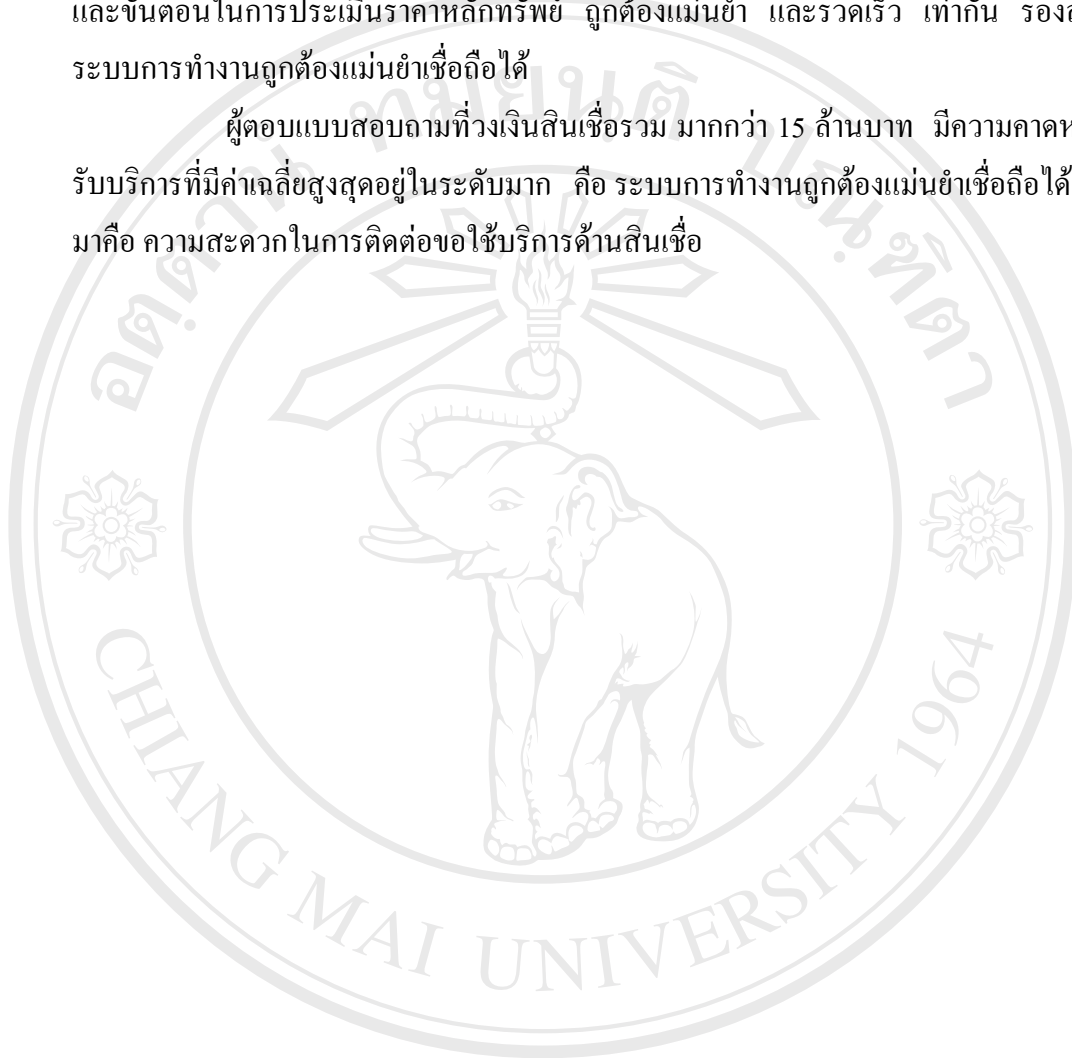
ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 6 -10 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 15 ล้านบาท มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บรรษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัย	ยอดขายต่อปีของกิจการ			
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท
ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.91)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.58)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.71)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.71)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต(3.70)	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (3.38)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.69)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.71)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ (4.22)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.75)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.88)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (3.88)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.74)	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.46)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.53)	การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.29)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (4.13)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (3.88)	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (3.75)	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (3.88)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (4.22)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.71)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.76)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (3.53)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.96)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.54)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.82)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (3.65)

**ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ยอดขาย
ต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ**

**6.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ**

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คืออัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยเท่ากัน รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเองและพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ เท่ากัน รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจซื้อขายไป มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัย	ยอดขายต่อปีของกิจการ			
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50-100 ล้านบาท	101-400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท
ด้านผลิตภัณฑ์	การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า (3.78)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.67)	ประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (3.76)	หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (3.76)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.43)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.38)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.55)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (3.35)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง มาติดต่อ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.91)	พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำ บริการ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ข้อมูลข่าวสาร ด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย(3.17)	พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำ บริการ (3.41)	การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.24)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.61)	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.46)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วน และทันสมัย (3.53)	การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.29)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (4.13)	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.04)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.06)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.29)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด (3.63)	ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (3.63)	ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม (4.33)	ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (3.59)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.83)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.63)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.63)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.59)

6.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เท่ากัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และ

สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน รองลงมาคือบริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ และการเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือการประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs รองลงมาคือ การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ยอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 400 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัย	วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	6-10 ล้านบาท	11-15 ล้านบาท	มากกว่า 15 ล้านบาท
ด้านผลิตภัณฑ์	หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (3.81)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.67)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.70)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.76)
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย (3.67)	ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ (3.48)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (3.60)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.67)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (4.19)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (3.76)	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (4.00)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.94)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.57)	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.43)	การแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี (3.50)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.49)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ (4.05)	พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ (3.76)	พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง (3.90)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (3.90)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.90)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.71)	ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด (3.80)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.75)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.90)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว (3.62)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว (3.70)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.79)

6.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร

กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ รองลงมาคือ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ เท่ากัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาติและแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานสินเชื่อมีความรู้และความชำนาญเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการมากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาดีและแต่งกายเหมาะสมเท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีน้ำเชื่อถือ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความกว้างขวางและสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม รองลงมาคือ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ ต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญา คู่ฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัย	วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	6-10 ล้านบาท	11-15 ล้านบาท	มากกว่า 15 ล้านบาท
ด้านผลิตภัณฑ์	การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ (3.67)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลายและการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (3.62)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (4.00)	ประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย (3.71)
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.67)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.19)	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (3.500)	อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม (3.49)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (4.19)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.67)	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ (4.200)	สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ (3.94)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs (3.52)	การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า (3.38)	ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย (3.80)	พนักงานของธนาคารออกไปแนะนำบริการ (3.27)
ด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม (4.19)	พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (4.05)	พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (3.80)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม(4.16)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (3.50)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.70)	ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.81)	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม (4.00)
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว (3.57)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.57)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว (3.90)	ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (3.87)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดที่สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ และวรรณกรรมที่ได้ทบทวน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือสิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากในด้านประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และการจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญใน ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านประเภทสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว มิให้เลือกใช้บริการหลากหลาย วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า การจัดประเภทสินเชื่อให้แก่ลูกค้า การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้าน มีประเภท สินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ

2. ราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมาก ในด้านอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อนันต์

จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ อันดับแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย MLR

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ซึ่งผลการศึกษายังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในอันดับแรก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม ดังนั้นธนาคารจึงยังมีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในด้านราคาให้ตรงกับความต้องการในการใช้บริการของลูกค้าให้มากขึ้น

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง การเลือกทำเลที่ตั้ง ของธุรกิจบริการมีความสำคัญมากโดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากในด้านสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในด้าน มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากด้านสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ การเดินทางมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารถึงสถานที่ของลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านมีจำนวนสาขามากสะดวกในการติดต่อใช้บริการสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

4. การส่งเสริมทางการตลาด ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในด้านนี้ในระดับปานกลาง และมีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยอันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องข้อมูลข่าวสารสนเทศครบถ้วน เป็นอันดับแรก

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้จดหมายเชิญชวน จดหมายตรง/โทรศัพท์เชิญลูกค้าให้มาใช้บริการด้านสินเชื่อ และสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้าน การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ

ดังนั้นธนาคารจึงยังมีจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงในด้านการส่งเสริมการตลาดให้ตรงกับความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้าให้มากขึ้น

5. ด้านบุคลากร ซึ่งหมายถึง พนักงาน บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากในด้าน พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม พนักงาน สินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และ ความชำนาญ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อแก้ไข ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า และสนใจตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัย ด้านการตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่ รวดเร็วตามที่ต้องการของพนักงานสาขา

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากใน ด้านพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อมีความ รู้และความชำนาญ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อ เข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้าน พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและ ความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆชัดเจน

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งหมายถึง การสร้างคุณภาพ โดยรวม ที่ต้องแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ จากการ

ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากในด้าน ฐานะการมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ฐานะการมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความกว้างขวาง และสะอาด ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาลิขิตา ไชยทิพย์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อันดับแรก คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย บรรยากาศในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

7. กระบวนการ คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติในการบริการ ที่นำเสนอให้กับลูกค้าเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับมากในด้าน ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ และขั้นตอนในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญบริการที่รวดเร็ว

สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อันดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

สำหรับผลการศึกษายปัญหาในการใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง อัตราดอกเบี้ยสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ จงสู่วิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าพบปัญหาอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่น

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบริษัทจำกัด ประเภทธุรกิจการเกษตรมากที่สุด โดยยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท ประเภทสินค้าเชื่อที่ใช้มากที่สุดคือ ตัวสัญญาใช้เงิน และส่วนใหญ่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการและมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า โดยมีข้อค้นพบดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าธุรกิจซื้อขายไปมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ธุรกิจประเภทอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และยอดขายมากกว่า 400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ยอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท และยอดขาย 101-400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อรวม 6-10 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่วงเงินสินเชื่อรวม 11-15 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 15 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดท้าย ได้แก่ การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

ด้านราคา จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับปานกลาง และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าทุกประเภทธุรกิจของลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่าทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีระดับความพึงพอใจในระดับปาน

กลาง และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นกัน โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าธุรกิจซื้อขายไปมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท และยอดขาย 101-400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ยอดขาย 50-100 ล้านบาท และยอดขายมากกว่า 400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับปานกลาง และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าทุกประเภทธุรกิจของลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่าทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 11-15 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าทุกประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่าทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าทุกประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท และยอดขาย 101-400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และยอดขาย มากกว่า 400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และเก้าอี้

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยรวมในระดับมาก และจากการจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า พบว่าธุรกิจบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก การจำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท และยอดขาย 101-400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ยอดขายต่อปีของกิจการ 50-100 ล้านบาท และยอดขายมากกว่า 400 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ พบว่าวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ 6-10 ล้านบาท มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการกลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับสุดท้าย ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบริษัทจำกัด ประเภทธุรกิจการเกษตรมากที่สุด โดยยอดขายต่อปีของกิจการ 101-400 ล้านบาท ประเภทสินค้าเชื่อที่ใช้มากที่สุดคือ ตัวสัญญาใช้เงิน และส่วนใหญ่วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ มากกว่า 15 ล้านบาท

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการและมีความพึงพอใจหลังรับบริการ ต่อการบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้า โดยมีข้อค้นพบดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมากในเรื่อง ประเภทของสินค้าที่ทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเหมือนกัน โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับปานกลางในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางเหมือนกัน โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และ ค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากเหมือนกัน โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน KBANK SMEs การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย และการแจกของขวัญ สมุดฉีก และ ปฏิทินประจำปี

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยากดีและแต่งกายเหมาะสม และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และเก้าอี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกันโดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง และธนาคารมีเครือข่ายให้บริการน้อย

ตารางที่ 74 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อบริการด้าน สินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51	มาก	3.53	มาก
ด้านราคา	3.41	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.66	มาก	3.55	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.36	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.68	มาก	3.74	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63	มาก	3.59	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.63	มาก	3.51	มาก

จากตารางที่ 74 การเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการมากกว่าระดับความพึงพอใจหลังรับบริการ ยกเว้นใน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ การกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารควรมีการจัดทำแบบฟอร์มการขอใช้บริการด้านสินเชื่อที่ได้มาตรฐาน จัดวางไว้บริเวณเคาน์เตอร์บริการเพื่อให้ลูกค้าสามารถสังเกตได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้บริการ รวมทั้งเมื่อมีการออกเยี่ยมลูกค้าหรือทำตลาดนอกสถานที่พนักงานสินเชื่อควรที่จะนำแบบฟอร์มไปแจกและแนะนำให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการกรอกข้อมูลขอใช้บริการ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ธนาคารควรมีการทบทวนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องไม่ต่ำกว่าปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจากวงจรการค้าทั้งในด้าน การซื้อ การขาย และการผลิต ทำให้ทราบถึงความจำเป็นและความต้องการวงเงินสินเชื่อที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถจัดวงเงินสินเชื่อให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ และปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

2. ด้านราคา ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองเครดิต ธนาคารควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เหมาะสม ทั้งนี้ควรพิจารณาถึงปริมาณและจำนวนในการทำธุรกรรมของลูกค้าในแต่ละครั้ง หากมีประมาณมากและบ่อยครั้ง ควรพิจารณาลดค่าธรรมเนียมให้แก่ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ เพื่อสร้างแรงจูงใจ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ธนาคารควรปรับฐานอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ MLR , MOR , MRR ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจของตลาดโดยรวม และอยู่ในระดับเดียวกับสถาบันการเงินอื่น โดยการควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ควรพิจารณาถึงผลประโยชน์ของกิจการเป็นหลัก เพื่อที่จะสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว เมื่อมีการประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย และควรมีการพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้าที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดีตรงตามเงื่อนไขและมีการหมุนเวียนบัญชีดีสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้ ธนาคารควรจัดเก็บค่าธรรมเนียมกับลูกค้าในอัตราที่เหมาะสม ทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายลดลงในการขอวงเงินสินเชื่อกับธนาคารในแต่ละครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการกับธนาคาร ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์

ธนาคารควรมีการเจรจาและตกลงกับบริษัทประเมินราคาโดยให้พิจารณาอัตราค่าบริการเป็นพิเศษ ที่เรียกเก็บจากลูกค้า นอกจากนี้ควรมีการตกลงกับบริษัทประเมินราคาให้ลดราคาค่าบริการแก่ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ หากหลักทรัพย์ที่นำมาเป็นหลักประกันกับธนาคารมีจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาสูง ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย ธนาคารควรมีการพิจารณาลดอัตราค่าเบี้ยประกันให้แก่ลูกค้าที่มีประวัติการชำระค่าเบี้ยประกันภัยที่ตรงตามเงื่อนไข

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง E-MAIL ธนาคารควรจัดพิมพ์นามบัตรให้แก่พนักงานสินเชื่อ โดยระบุ E-MAIL ไว้บนนามบัตร เพื่อลูกค้าจะสามารถติดต่อใช้บริการผ่านสื่อดังกล่าวได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ ธนาคารควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก ณ บริเวณลานจอดรถ รวมทั้งเข้าสถานที่จอดรถเพิ่มในบริเวณใกล้เคียงกับธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า บริเวณสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ ธนาคารควรจัดช่องให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มให้เพียงพอกับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละวัน และควรจัดพนักงานเพื่อคอยดูแลเป็นพิเศษ หากมีปริมาณลูกค้ามาใช้บริการมากในบางช่วงเวลา ให้เปิดช่องรับบริการพิเศษเพื่อรองรับปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ธนาคารควรมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลง การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น KBANK SMEs ซึ่งในการติดต่อกับลูกค้าแต่ละครั้ง พนักงานสินเชื่อควรแนะนำและอธิบายถึงลักษณะประเภทของสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น KBANK SMEs ให้ลูกค้าทราบและเข้าใจเพิ่มมากขึ้น การประชาสัมพันธ์โดยจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า ธนาคารควรมีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งการจัดงานสัมมนาประจำปี และการจัดงานสัมมนากลุ่มย่อยเพื่อให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย ข้อมูลข่าวสารของธนาคารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เช่น อัตราดอกเบี้ยอัตราแลกเปลี่ยน ภาวะเศรษฐกิจ ควรมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของกิจการได้ทันเวลา ทั้งนี้ควรมีการแจกของขวัญ สมุดฉีก และปฏิทินประจำปี ให้ลูกค้าอย่างเพียงพอสำหรับการใช้งานในกิจการ

5. ด้านบุคลากร พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารควรให้พนักงานสินเชื่อมีการจัดตารางเวลาเพื่อออกเยี่ยมเยียนให้ความรู้แก่ลูกค้าที่อยู่ในความดูแลอย่างสม่ำเสมอ โดยอย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 ราย พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ธนาคารควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และความสามารถในการให้คำ

แนะนำปรึกษาตลอดจนอธิบายลำดับขั้นตอนของการทำงานให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เรียบง่าย พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเอาใจใส่ ธนาคารควรจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการที่มีความเป็นกันเองและเอาใจใส่ลูกค้ามากขึ้น มีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีไมตรีจิต และเต็มใจ

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการ

7. ด้านกระบวนการให้บริการ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ธนาคารควรให้พนักงานสินเชื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงวงจรธุรกิจของลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อที่จะสามารถพิจารณาและกำหนดได้ว่าควรใช้เอกสารที่จำเป็นอะไรบ้าง เช่น งบการเงิน รายการเดินบัญชีย้อนหลัง หรือ ตัวอย่างคำสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น และดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับธนาคารในคราวเดียวกัน ทำให้ลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากลูกค้า ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ธนาคารควรมีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการนำเสนอวงเงินสินเชื่อโดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และควรมีการกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนในขั้นตอนของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved