

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดเป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ รายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ประเภทของสินเชื่อตามวงเงินกู้สูงสุด กรุงไทยธนวิภู วงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติล่าสุดคือได้รับตามวงเงินที่ขอกู้ สำหรับระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อ 16-30 วันและเหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เพราะใช้บริการอื่นๆของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว และติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และการมีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ

ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะด้านกายภาพ และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีความเหมาะสม และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือการติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอด

ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกปัจจัย ได้แก่ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น จัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสมมากเกินไปยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

ตารางที่ 57 เปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับปัญหาที่พบ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์		ด้านผลิตภัณฑ์	
- มีประเภทสินค้าเชื่อให้เลือกใช้บริการ หลากหลายตรงกับความต้องการ	มาก	- มีประเภทของสินค้าเชื่อให้น้อยไม่ หลากหลาย	น้อย
- วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความ ต้องการ	ปานกลาง	- จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ	ปานกลาง
- การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำ ประกันมีราคาเหมาะสม	ปานกลาง	- หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูก ประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก	ปานกลาง
- ความมั่นคงของธนาคาร	มาก	- ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย	น้อย
- ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคาร	มาก	- ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็น แง่ลบ	น้อย
ด้านราคา		ด้านราคา	
- อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	ปานกลาง	- อัตราดอกเบี้ยสูง	ปานกลาง
- การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็น ไปตามภาวะตลาด	ปานกลาง	- การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ ทันต่อภาวะตลาด	ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ	ปานกลาง	- ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง เกินไป	ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักทรัพย์มีความเหมาะสม	ปานกลาง	- อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา หลักทรัพย์สูงเกินไป	ปานกลาง
- ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร เหมาะสม	มาก	- ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร สั้นเกินไป	ปานกลาง
- จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด เหมาะสม	มาก	- จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละ งวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	
- มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้ บริการ	มาก	- สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่ เพียงพอ ไม่สะดวกในการติดต่อ	น้อย
- สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการ ติดต่อ	มาก	- สถานที่ตั้งของธนาคาร ใกล้ที่ทำงานไม่ สะดวกในการติดต่อ	น้อย

ตารางที่ 57 เปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับปัญหาที่พบ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
-สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ	มาก	-สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ	น้อย
-สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	มาก	-การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	ปานกลาง
-ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	ปานกลาง	-ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก	น้อย
-มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ปานกลาง	-สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด		ด้านการส่งเสริมการตลาด	
-การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	ปานกลาง	-ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย	ปานกลาง
-การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ	ปานกลาง	-การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร	ปานกลาง
-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์	มาก	-การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย	น้อย
-การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต	ปานกลาง	-การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย	ปานกลาง
-คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	ปานกลาง	-ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	ปานกลาง
-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	ปานกลาง	-ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ	ปานกลาง
-มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ	ปานกลาง	-การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ	ปานกลาง
ด้านบุคลากร		ด้านบุคลากร	
-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	ปานกลาง	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	ปานกลาง
-พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	มาก	-พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญและความสามารถเพียงพอ	น้อย

ตารางที่ เปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการกับปัญหาที่พบ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	มาก	- พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	น้อย
- พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	มาก	- พนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า	น้อย
- พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	ปานกลาง	- พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า	น้อย
- พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	ปานกลาง	- พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อมและไม่เต็มใจที่จะให้บริการ	น้อย
- พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม	มาก	- พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม	น้อย
- พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	ปานกลาง	- พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง	ปานกลาง
- พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน	ปานกลาง	- การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน	น้อย
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	
- ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	มาก	- อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ล่าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย	น้อย
- ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	มาก	- บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	น้อย
- บรรยากาศภายในอาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	มาก	- บรรยากาศภายในอาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง	น้อย
- ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่	มาก	- การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่ไม่เป็นระเบียบ	น้อย
- ความสะอาดภายในอาคาร	มาก	- อาคารสถานที่ไม่สะอาด	น้อย
- ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคาร	มาก	- ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารไม่น่าเชื่อถือ	น้อย

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
- ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	มาก	- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอย บริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ	น้อย
ด้านกระบวนการให้บริการ		ด้านกระบวนการให้บริการ	
- ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	ปานกลาง	- ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ	ปานกลาง
- ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์	ปานกลาง	- ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน	ปานกลาง
- เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	ปานกลาง	- เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน	ปานกลาง
- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น	ปานกลาง	- ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	ปานกลาง
- ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ปานกลาง	- ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน	ปานกลาง
- จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	ปานกลาง	- จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	ปานกลาง
- มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	มาก	- ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ	น้อย

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม

5.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตาม ประเภทของสินเชื่อ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ วงเงินกู้ที่ได้รับ

อนุมัติเพียงพอกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการ หลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิภูมิมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยได้แก่ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาดค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีความเหมาะสมจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ และประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรมและเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการค้า มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจการของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิทย์ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี

และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการค้า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์และเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ได้แก่ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ความสะอาดภายในอาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ เพื่อการเกษตร เพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อชนวิภู มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภท เพื่อการพาณิชย์ เพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อกรุงไทยชนวิภู มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

8. ด้านส่วนประสมทางการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง และเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

5.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย สาขาสันป่าตอง จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 500,001-800,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,000-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท วงเงิน 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงาน สะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท และวงเงิน 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท วงเงิน 500,001-800,000 บาท และวงเงิน 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยการให้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท วงเงิน 50,000-100,000 บาท วงเงิน 100,001-300,000 บาท วงเงิน 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท วงเงิน 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ความสะอาด ภายในธนาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท และวงเงิน 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้

7. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท และ วงเงิน 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท 500,001-800,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย้อยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง
จำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม

6.1 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการ
ตลาดบริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้าน
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรม
พบปัญหาด้าน จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำ
ประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการก่อสร้างพบปัญหาด้าน
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการบริการ พบปัญหาด้าน
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร และเพื่อการที่
อยู่อาศัย พบปัญหาด้านการมีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ
อนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความ
เป็นจริงมาก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ พบปัญหาด้าน
ผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้าน
อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่สิ้นหนาकारสิ้นเกินไป จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราดอกเบี้ยสูง ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านการปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป อัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่สิ้นหนาकारสิ้นเกินไป ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านอัตราดอกเบี้ยสูง การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่สิ้นหนาकारสิ้นเกินไป ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิฏ พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้าน สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้าน สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาด้าน สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านสถานที่ จอครดดับแคบไม่เพียงพอต่อการจอครดการติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่ สะดวก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาด้านสถานที่ จอครดดับแคบไม่เพียงพอต่อการจอครด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านสถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ สถานที่จอครดดับแคบไม่เพียงพอต่อการ จอครด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิฏ พบปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหา เรื่องของ ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงาน ออกไปแนะนำบริการ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร ไม่เคยได้ค้ำค้ำแนะนำจากผู้ที่เคยมา ใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาการ โฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยการแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงาน ออกไปแนะนำบริการ ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้ค้ำค้ำแนะนำจากผู้ ที่เคยมาใช้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาการที่ไม่มี พนักงานออกไปแนะนำบริการ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ธนาคารมีส่วน ร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้ค้ำค้ำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาไม่มี พนักงานออกไปแนะนำบริการ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ธนาคารมีส่วน ร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้ค้ำค้ำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร การแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาของการไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัยและประเภทกรุงเทพมหานคร พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาเกี่ยวกับพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรมพบปัญหาเรื่องของ พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง เพื่อการเกษตร และเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาของพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงเทพมหานคร พบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ และเพื่อการเกษตร พบปัญหาเรื่องของบรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ความเป็นกันเอง ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร เพื่อที่อยู่อาศัย และประเภทกรุงเทพมหานคร พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น

คอมพิวเตอร์ล่าสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก คับแคบ และบรรยายภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้านจำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ นาน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารที่ใช้ ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการประเมินหลัก ทรัพย์นาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหา จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติ เงินกู้ นาน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารที่ใช้ ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการประเมินหลัก ทรัพย์นาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง และเพื่อการค้า พบปัญหา จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหา จำนวน พนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหา จำนวน พนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ นาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกองทุนไทยธนวิทย์ พบปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

6.2 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50,000-100,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางด้านมีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 30,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ยกเว้นด้านจำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,000 บาท พบทุกปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท 50,000-100,000 บาท และ 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน จำนวนเงินที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมมากเกินไปที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 500,001-800,000 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ยสูงที่พบที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,000-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราดอกเบี้ยสูง อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป และจำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,0001 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท 50,001-100,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท 500,001-800,000 และมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ และ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท วงเงินรวม 50,001-100,000 บาท วงเงินรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-800,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่เคยได้คำคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ แก่ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อยการโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ไม่เคยได้คำคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ และการแจกปฏิทินของขวัญ ไม่เพียงพอ

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมน้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 50,001-100,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท 500,001-800,000 บาท และ มากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 900,001-1,000,000 บาท พบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือพนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง

6. ด้านการสร้าและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ล่าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 50,001-100,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ล่าสมัย มีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท 300,001-500,000 บาท 500,001-800,000 บาท และมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานน้อย ยกเว้นด้าน บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,000-100,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 30,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม และ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 500,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางด้าน จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นั้น ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยากซับซ้อน

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) และวรรณกรรมที่ทบทวน ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Service Marketing Mix)

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านมีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม ซึ่งผลิตภัณฑ์เป็นผลที่เห็นได้เป็นรูปธรรม แม้ว่าเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นแต่ก็สามารถรับรู้ได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่น่าเสนองจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า ในการเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารเป็นการนำเสนอในลักษณะของการบริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้าน วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน

2. ราคา (Price) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านค่าธรรมเนียมในการกู้ยืม แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าด้านราคาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่คืนธนาคาร และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด ในระดับปานกลาง และด้านอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยตามสถานะเศรษฐกิจ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3. สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษาด้านสถานที่จอดรถเพียงพอ มีความสอดคล้องกับของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยด้านการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาราชวงศ์ จังหวัดเชียงใหม่ ของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) พบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

5. บุคลากร (People) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้าน พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่าง

รวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของวิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับของชลธิชา ไชยทิพย์ (23545) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

6. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่สะอาดแต่งทันสมัยและสวยงาม บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ความสะอาดภายในธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรทัย เชิดชูธรรม (2545) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านของรูปลักษณ์ของธนาคาร ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. กระบวนการให้บริการ (Process) จากการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) และของ วิจิตร จิตรวสินกุล (2545) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่าลูกค้าสินค้าเครื่องสำอางไทยธนวัฏ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อรวมน้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,001-100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อตั้งแต่ 100,001 บาท ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่าลูกค้าสินค้าเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ เพื่อที่อยู่อาศัย และเครื่องสำอางไทยธนวัฏ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อรวมระหว่าง 800,001-1,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคาในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่าลูกค้าประเภทสินค้าเพื่อการพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50,001-100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่าลูกค้าประเภทสินค้าเชื่อเพื่อการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าทุกวงเงินสินเชื่อรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้าเชื่อ พบว่าลูกค้าประเภทสินค้าเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อก่อสร้าง เพื่อการบริการ เพื่อการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อรวมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทสินค้าเชื่อ พบว่าลูกค้าประเภทสินค้าเชื่อกรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,000-100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าวงเงินสินเชื่อรวมอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ พบว่าลูกค้าประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่าลูกค้าทุกวงเงินสินเชื่อรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ดังนั้นธนาคารจึงควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญปรับปรุงส่วนประสมการตลาดในด้านดังกล่าวให้มากขึ้น โดยในส่วนประสมการตลาดแต่ละด้านควรมีการพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านวงเงินกู้ ธนาคารควรพิจารณาวงเงินกู้ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการ ความสามารถในการชำระหนี้ งบกระแสเงินสด เป็นเรื่องหลัก ส่วนเรื่องหลักประกันควรให้ความสำคัญรองลงไป หรือแนะนำให้ลูกค้าขอให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ร่วมค้ำประกันวงเงินกู้ที่เกินกว่าราคาหลักทรัพย์ประกัน

ด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันสินเชื่อ ธนาคารควรจะให้บริษัทประเมินราคาภายนอกเป็นผู้ประเมินราคาหลักทรัพย์แทนที่จะใช้พนักงานของธนาคารเป็นผู้ประเมิน น่าจะเป็นราคาที่ยุติธรรมต่อทั้งลูกค้าและต่อธนาคาร

นอกจากนี้ทางธนาคารควรมีการเพิ่มความหลากหลายของชนิดสินเชื่อสำหรับลูกค้าประเภทสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ยังมีความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของชนิดสินเชื่อในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา

อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้านสินเชื่อของธนาคารน่าจะปรับให้อยู่ในระดับเดียวกันกับราคาตลาดโดยรวม และมีการปรับเปลี่ยนตามภาวะตลาดอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ อาจใช้วิธีให้แรงจูงใจสำหรับลูกค้าที่ผ่อนชำระหนี้ดีตรงตามเงื่อนไข โดยลดอัตราดอกเบี้ยให้เมื่อลูกค้ามีการหมุนเวียนบัญชีดีหรือชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา และครบถ้วนตามเงื่อนไขติดต่อกัน เป็นระยะเวลาหนึ่ง เช่น 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี เป็นต้น

ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์ควรปรับให้สอดคล้องใกล้เคียงกับราคาของกลุ่ม และควรชี้แจงทำความเข้าใจกับลูกค้าถึงรายละเอียดของค่าธรรมเนียมและความจำเป็นในการเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าว เพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอแก่ความต้องการของลูกค้า และควรจัดพนักงานอำนวยความสะดวก ณ สถานจอดรถ เพื่อให้การจราจรเป็นไปอย่างคล่องตัว นอกจากนี้ ควรติดตั้งป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารให้เด่น มองเห็นง่ายและชัดเจน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่นให้มากขึ้น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับให้มากขึ้น ควรมีการใช้อินเตอร์เน็ตเป็นสื่อในการโฆษณา และควรมีการจัดทีมพนักงานด้านการตลาดออกไปแนะนำ ชักชวน ถามถึงปัญหาในบริการด้านต่างๆ ของธนาคารให้มากขึ้น

นอกจากนี้ควรมีการแจกของขวัญ ของที่ระลึก ปฏิทินให้แก่ลูกค้าในโอกาสต่างๆ อย่างเพียงพอ

5. ด้านบุคลากร

ธนาคารควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนอธิบายลำดับขั้นตอนการทำงานให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ง่าย มีความสามารถเข้าใจในงานและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการที่มีความเป็นกันเองแก่ลูกค้า มีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีไมตรีจิต และเต็มใจ

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากในทุกปัจจัย ธนาคารจึงควรรักษาระดับคุณภาพในด้านบรรยากาศและความทันสมัยของลักษณะทางกายภาพไว้

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังนี้

- 1) เนื่องจากปัจจุบันสาขาสาขาต้องมียพนักงานด้านสินเชื่อเพียง 40% ของอัตรากำลัง ทำให้งานล้นมือ เกิดความล่าช้า ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อยาวนาน ดังนั้นควรประสานงานกับฝ่ายการพนักงานให้รับสรรหาพนักงานด้านสินเชื่อมาทดแทนอัตราที่ว่างอยู่โดยด่วน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการลูกค้า ลดระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้
- 2) ควรให้บริษัทประเมินราคาภายนอกเป็นผู้ประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ใช้เป็นประกัน แทนการให้พนักงานด้านสินเชื่อเป็นผู้ประเมินราคา เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประเมินราคาและลดปริมาณงานของพนักงานด้านสินเชื่อลงจะได้มีเวลาให้บริการลูกค้าด้านอื่นๆ มากขึ้น
- 3) ควรจัดทำคู่มือในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยระบุรายละเอียดเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ประกอบการขอกู้ เพื่อให้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนก่อนยื่นขอกู้ จัดทำ Check List ให้พนักงานสินเชื่อตรวจสอบเอกสารของลูกค้าว่าครบถ้วนหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาในการวิเคราะห์คำขอสินเชื่อและลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ
- 4) ด้านเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ธนาคารควรมีการทบทวนรายการเอกสารต่างๆ ที่ต้องขอจากลูกค้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออยู่เสมอ ควรขอเฉพาะเอกสารที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนไม่ให้เป็นภาระแก่ลูกค้ามากเกินไป