

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ผลการศึกษาสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 ราย ส่วนใหญ่ เป็นชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ดำเนินธุรกิจโดยจัดตั้งเป็นบริษัท จำกัด โดยมีทุนจดทะเบียนจำนวนระหว่าง 10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 - 15 ปี กิจการมีรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากกว่า 100 ล้านบาท – 150 ล้านบาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ออมน้อย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินต่างๆ จำนวน 2 ธนาคาร โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นระยะเวลา มากกว่า 5 – 10 ปี และใช้บริการที่สาขาสมุทรสาครเป็นส่วนใหญ่ โดยประเภทสินเชื่อที่ลูกค้ามีกับธนาคารเป็นวงเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมน้อย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมน้อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยในด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของประเภท และเรื่องการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก

3. ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก

5. ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก

6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้านานการและประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้กับธนาคาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อย

ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการให้บริการด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของ ข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก เพศหญิงมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยเพศชายมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความ พึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อมีการ

พิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความ ต้องการของธุรกิจของท่าน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวม ต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41- 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้ (Management fee) เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดย รวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าทุก ปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปาน กลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการทำเรื่องกู้ยืม สะดวกโดยผ่านทางสาขาและได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/ กระแสรายวัน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่ มีค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็น ลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ใ้ บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึง พึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบ

สอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อเช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อเช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ และพนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีทัศนคติดี เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ในเรื่องพนักงานมีความรู้

ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องที่นั่งรอมีเพียงพอ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย และความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร ที่นั่งรอมีเพียงพอ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกันและความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ และความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ เป็นลำดับแรก และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ การ

บริการด้านสินเชื่อก็มีความน่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจในการบริการและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่า โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี และจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.62) เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมในลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อยและมีที่จอดรถเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความ

รวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน และความเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกระยะเวลาการเป็นลูกค้ำธนาคาร

ปัจจัยด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการให้บริการด้านสินเชื่อ มีความน่าเชื่อถือ มีความไว้วางใจในการบริการ และการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินเชื่อ มีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการให้บริการสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจในการบริการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้เงินต่างประเทศ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี -10 ปี มี

ความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงิน กู้ (Management fee) เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจ ปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตรา ดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการทำเรื่องกู้ยืม สะดวกโดยผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยพบว่าผ่านทาง บัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็น ระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้าน สินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูก ค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่า

เฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ, จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5 ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีทัศนคติ เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการเดินทางมายังศูนย์ธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรกผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่ามีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่า

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานพาหนะ เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมค่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบในการติดต่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานพาหนะ เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นในปัจจัยความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานพาหนะ เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ในเรื่อง ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานพาหนะ เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน เป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานพาหนะ เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านบริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลคเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่อง ได้รับความสะดวกในการหักชำระหนี้ โดยพบว่าผ่านทางบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวัน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภททาวด์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเคดิตหรือฟิเคดิตและทรัสรีชีทด์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเชีค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.73) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ ในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัย

ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าววัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ ในเรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเครื่องจักรออฟเครดิตและทรัพย์สินที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อและพนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่า

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ ในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.62) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ ในเรื่อง พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอาวัล มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเครดิตหรือฟิเดลิตีและทรัสตีชีท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อม เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขาดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวล มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเล็ดเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชิตด์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงินมีความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงินมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปาน โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทผลิตภัณฑ์ออฟเครดิตและทรัสต์ซิทด์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 61 แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์

ลำดับที่	ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
1	ลักษณะทางกายภาพ	3.93	มาก
2	พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	3.57	มาก
3	กระบวนการ	3.50	มาก
4	ด้านบริการ	3.49	ปานกลาง
5	การส่งเสริมการตลาด	3.18	ปานกลาง
6	ด้านช่องทางที่ให้บริการ	3.01	ปานกลาง
7	ด้านราคา	2.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ ทั้ง 7 ด้าน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในลักษณะทางกายภาพ ด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนในด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางที่ให้บริการ และด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)
สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

ตารางที่ 62 แสดงสรุปการจัดอันดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

ลำดับที่	ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น	3.07	ปานกลาง
2	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	3.04	ปานกลาง
3	บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย	2.99	ปานกลาง
4	ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	2.98	ปานกลาง
5	อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	2.94	ปานกลาง
6	การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	2.74	ปานกลาง
7	การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม	2.62	ปานกลาง
8	การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อมีความล่าช้า	2.51	น้อย
9	จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	2.45	น้อย
10	ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	2.44	น้อย
10	การจัดทำนิติกรรมสัญญาไม่มีความล่าช้า	2.44	น้อย
11	พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย	2.40	น้อย
12	ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ซักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	2.37	น้อย
13	พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	2.35	น้อย
14	การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.66	น้อย

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.07) เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ในเรื่องทำเลที่ตั้งของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (3.04)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาข้อมูลในด้านข้อมูลทั่วไปของลูกค้ำที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของเมเนิร์ดเชลลี (1975 อ้างในกรณีการ์ จันท์แก้ว 2538:21) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ของบุคคล จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล โดยจะเห็นว่าลูกค้ำที่ได้รับการบริการตามที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะพอใจ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้มีวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินจำนวน 2 ธนาคาร โดยส่วนใหญ่ลูกค้ำมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการสินเชื่อ ในด้านต่างๆ ได้แก่การส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับสามารถวัดได้ตามองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดของบริการ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล (2542:312-314) ประกอบด้วย 7P ดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ยศสุพล ศรีจันทร์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบบริการ โดยปัจจัยย่อยเรื่องความหลากหลายประเภทสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้องอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยเรื่องการเข้าถึงความต้องการของลูกค้ำให้บริการได้ทันที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลางเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ค้ำ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องความสะดวกในการติดต่อทาง

โทรศัพท์ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยปานกลางเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของ ยศสุพล ศรีจันทร์ (2544) ในเรื่องของความพึงพอใจของที่จอดรถมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในปัจจัยย่อยในเรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่ เช่น อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในปัจจัยย่อยเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก โดยในปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของยศสุพล ศรีจันทร์ (2544) ได้ทำการค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการ ในปัจจัยย่อยเรื่องคุณภาพของพนักงานและความเพียงพอของพนักงาน ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยในปัจจัยย่อยเรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นคว้าของยศสุพล ศรีจันทร์ (2544) ได้ทำการค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในภาพรวมขององค์ประกอบการบริการ ในปัจจัยย่อยเรื่อง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด สวยงามบริเวณภายนอกอาคาร อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องความรวดเร็ว ในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการค้นคว้าของชลธิชา ไชยทิพย์(2545) ทำการค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย พบว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจที่เป็นเจ้าของคนเดียว และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด น้อยกว่า ลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูป บริษัท จำกัด จำนวนทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาทขึ้นไปมีน้อย ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อย รายได้เฉลี่ยของกิจการ ที่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท มีน้อย ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคาร มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อย และในด้านประเภทสินเชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้กับธนาคารน้อยกว่าประเภทอื่นๆ ได้แก่ เพื่อกิจการเครดิต ออวัล ซ้อลดตัวเรียกเก็บ และสินเชื่อรีไฟแนนซ์และทรัพย์สินตามลำดับ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่เป็นลำดับสุดท้ายมีดังนี้

ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ เรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และเรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ ได้แก่ เรื่องธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ได้แก่ เรื่องพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ และระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารมีดังนี้

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า เพศหญิง โดยเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ปัจจัยด้านราคา พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อย ในเรื่องธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และในทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ยกเว้นเพศชาย ที่ให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมและปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีระดับความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิง

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคาร

ปัจจัยด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ากับธนาคารมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 5 ปี - 10 ปี พึงพอใจมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ากับธนาคารในระยะเวลาช่วงอื่นๆ

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารมีความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน

สำหรับปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคารเป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี และช่วง มากกว่า 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดยในพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคารเป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในเรื่อง

พนักงานสุภาพและมีธรรมาศัตยดี มากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคารเป็นระยะเวลา มากกว่า 5 - 10 ปี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคารเป็น ระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดยในเรื่องมีที่จอดรถเพียงพอ มีระดับความ พึงพอใจปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคารเป็นระยะเวลา มากกว่า 5 - 10 ปี ให้ความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคารในช่วง ระยะเวลาอื่นๆ

สำหรับในด้านปัญหา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ โดยปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคาร อื่น ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของ ธนาคารมีน้อย ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูง กว่าธนาคารอื่นการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก และการพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาน้อย ได้แก่ การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการ ขอ สินเชื่อมีความล่าช้า จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ข้อมูลทางด้านสินเชื่อ ของลูกค้าไม่ทันสมัย การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า พนักงานบริการด้วยธรรมาศัตยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงิน สินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้ บริการสินเชื่อ และการจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย พบว่า ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ลูกค้าพึงพอใจปานกลางหรือต่ำกว่า โดยแก้ปัญหาในทุกข้อไม่ว่าจะเป็นระดับมาหรือน้อยก็ตาม โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ปัจจัยด้านบริการควรจะมีต้นทุนเงินสินเชื่อให้เหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจมากกว่าด้านอื่นๆ และควรมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้องตามกระบวนการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในบริการ

ปัจจัยด้านราคา ควรพิจารณาในเรื่องค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ ให้เหมาะสมไม่ควรให้สูงกว่าธนาคารอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว ให้ลูกค้ามีความสะดวกในการติดต่อ โดยเฉพาะทางโทรศัพท์ อาจทำได้โดยการเพิ่มเลขหมายสำหรับเรื่องด่วน หรือจัดให้มีพนักงานคอยรับโทรศัพท์ตลอดเวลา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในเรื่องรูปแบบของสินเชื่อที่ธนาคารมีและควรจะมีบริการให้ทันสมัยรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ หรือให้มีเอกสารแผ่นพับในเรื่องของสินเชื่อแต่ละประเภท

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ ควรจะมีพนักงานให้เพียงพอในแต่ละแผนกและแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องมารยาทในการให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ภายในธนาคารควรมีการรักษาความเป็นระเบียบไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของแบบฟอร์ม การจัดสถานที่ และมีเครื่องอำนวยความสะดวกในขณะรอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคำนวณ เครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ ในการทำงาน ควรให้ทำงานอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานไม่ว่าด้านการทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อ การจัดทำนิติกรรมสัญญา โดยทำงานอย่างรวดเร็วและถูกต้องเชื่อถือได้

ควรจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นหรือจัดให้มีพนักงานที่สามารถให้คำแนะนำเพื่อตอบปัญหาเกี่ยวกับด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะเพื่อสร้างความพึงพอใจและมั่นใจให้ลูกค้า