

การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจ
ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
ไพบุลย์ สวธนไพบุลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.1453

พ ๑๖๑๗

ร. 3

1

การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจ
ของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ของ

ไพบุลย์ สวชนไพบุลย์

31 ส.ค. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2548

h 282773

ไพบูลย์ สวชนไพบูลย์. (2548). การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548 ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 376 คน เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 226 คน และสำนักงานสาขา จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทิศทาง

ผลการวิจัย พบว่า

1. ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่มีผลร่วมกันต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

2. ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ด้านการบริการของพนักงาน ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

A STUDY OF INTERACTION BETWEEN TYPES OF LOANS AND BRANCHES
WITH CUSTOMERS' SATISFACTION OF THE SERVICE OF SMALL
AND MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT
BANK OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
PAIBOON SAWATANAPAIBOON

Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2005

Paiboon Sawatanapaiboon. (2005). *A Study of Interaction between Types of Loans and Branches with Customers' Satisfaction of the Service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand*. Master's Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Instr. Wilailuck Pongsopar.

The purpose of this research were to study interaction between types of loans and branches with customers satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand and a comparison customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand with types of loans and branches. The samples were stratified randomly from population , they were consisted of 376 customers: head office 226 customers and branch 150 customers ; of those banks in the year 2005. The instrument was questionnaires of customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. The data was analyzed by two way analysis of variance.

The results were as follows :

1. There were no significantly interaction between types of loans and branches with customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in all organizational aspects as a whole so as to every respective aspect of loans service, staff, location and counsel .They meant that types of loans and branches did not coaffected on customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand.

2. There were significantly difference of customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand among types of loans in all organizational aspects as a whole so as to respective aspect of loans service at .01 level, but the organizational aspect of staff, location and counsel were not significantly difference.

3. There were significantly difference of customers' satisfaction of the service of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand between customers' head office and customers' branches in all organizational aspects as a whole so as to respective aspect of location at .01 level, but the organizational aspect of loans service, staff and counsel were not significantly difference.

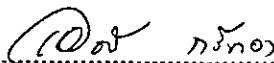
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการ
กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง
ประเทศไทย ของ ไพบุลย์ สวธนไพบุลย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



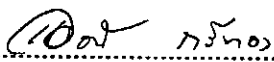
(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



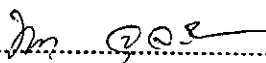
ประธาน

(อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. พัสณา จุฬรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่ 14 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ จากการได้รับความกรุณาช่วยเหลือและเอาใจใส่เป็นอย่างดี
ยิ่งจากอาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวชณี กริทอง
และ อาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา และ
ข้อแนะนำอันมีคุณค่า รวมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ และให้กำลังใจแก่
ผู้วิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์เวชณี กริทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับความกรุณาจากกรรมการผู้จัดการธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกท่านของธนาคาร
และขอบคุณลูกค้าทุกคนที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน
ที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้แก่ผู้วิจัยและขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ ๆ น้องๆ จิตวิทยาการศึกษาที่ให้ความ
ช่วยเหลือและให้กำลังใจ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อวีระ คุณแม่ธัญญา สวชนไพบูลย์ ที่ให้ความรัก ห่วงใยดูแล
ส่งเสริมด้านการเรียนเป็นอย่างดี และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอให้คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็น
เครื่องบูชาแก่พระคุณบิดา มารดา และครูบาอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน
ตลอดมา

ไพบูลย์ สวชนไพบูลย์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
	สมมติฐานในการวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ	9
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ	9
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ	16
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ	17
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ	28
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ	28
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ	30
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	32
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	32
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
	การหาคุณภาพเครื่องมือ	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	53
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	53
สมมติฐานในการวิจัย.....	53
ขอบเขตของการวิจัย	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก	68
ภาคผนวก ข	71
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ และรูปแบบสินเชื่อ	33
2	แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทั้งรายด้านและภาพรวมจำแนกตามสาขาที่ใช้ บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน	42
3	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร.....	46
4	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของลูกค้าที่ใช้รูปแบบ สินเชื่อต่างกัน	47
5	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ สินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้า ธนาคาร	48
6	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของ ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกัน.....	49
7	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการของ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร.....	50
8	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตาม สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร	51
9	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการ และการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้า ธนาคาร	52

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
8 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตาม สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร	50
9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของลูกค้าที่ใช้ รูปแบบสินเชื่อต่างกัน.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่า ต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 19) ฉะนั้นความพึงพอใจจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า เพราะความต้องการของลูกค้าเป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใดๆ ก็ตามจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า เพื่อกระตุ้นให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 17) หากบริการด้านหนึ่งด้านใดไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าชิงไป จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้า และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลาการที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจ จึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ

ความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่างๆ แล้ว ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งเป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ และในช่วงที่มีการแข่งขันทั้งด้านสินค้า บริการ และราคา อันเป็นผลมาจากการเปิดตลาดการค้าเสรี เวทีการแข่งขันทางการค้า ได้ขยายขอบเขตไปในทั่วภูมิภาคของโลก บริษัทเอกชนหรือผู้ประกอบการ มีการปรับตัวให้สามารถที่จะแข่งขันได้ จึงดำเนินการค้นหาแผนงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า อีกทั้งเป็นการสร้างความผูกพันให้ลูกค้ามีต่อองค์กร โดยเฉพาะผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีร้อยละกว่า 90 ของธุรกิจในประเทศที่เป็นของคนไทย ที่รัฐบาลได้มีการสนับสนุนให้มีการสร้างความเข้มแข็ง และมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถที่จะแข่งขันในตลาดระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจในระดับรากหญ้า (รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2546 และแนวโน้มปี 2547, 2546 : 3)

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยอันเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนสถานะของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมเป็นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ สนับสนุนจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการที่จำเป็นอื่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาทที่ให้การสนับสนุนธุรกิจกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภายในประเทศ โดยธนาคารมีการคิดค้นหาวิธีที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการออกโครงการใหม่ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องหรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยปรับกระบวนการให้มีความรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น เพื่อให้ธนาคารมีศักยภาพในการลงทุน ทางด้านรูปแบบการให้บริการ สามารถสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้า และมีการสร้างภาพลักษณ์ที่จะให้เป็นธนาคารแรกในใจของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย รวมทั้งยังมุ่งช่วยเหลือผู้ประกอบการ (รายงานประจำปี 2546 ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. 2546 : 4)

จากการที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานฝ่ายการตลาด เป็นเวลา 1 ปี 2 เดือนได้สังเกตเห็นปัญหาของธนาคารคือความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคาร และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 5 คน เกี่ยวกับปัญหาของธนาคาร พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคาร เนื่องจาก เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการของธนาคารมากและอาจไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของธนาคารอื่นได้ ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร โดยให้ตอบสอบถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ กับลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 118 คน ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่าท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย คำตอบจากจำนวนลูกค้า 118 คน คำตอบที่พบมากที่สุดคือ ไม่พอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคาร จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 60.17 สาเหตุเพราะธนาคารไม่สามารถระบุงบเวลาการจ่ายเงินกู้ที่แน่นอนได้ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อล่าช้าและปัญหาเกี่ยวกับระบบการจัดการในการแจ้งหนี้ รองลงมาคือ ไม่พอใจต่อพนักงานของธนาคาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 สาเหตุเพราะความไม่เพียงพอของพนักงานให้บริการ การติดตามตัวพนักงานยาก การตอบคำถามที่ไม่ชัดเจนของพนักงานให้บริการ และยังพบว่ายังมีพนักงานบางคนทำธุรกิจอื่นเข้ามาหาผลประโยชน์ อันดับต่อมา คือ ไม่พอใจต่อสถานที่ตั้งของธนาคาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.86 เพราะหาที่จอดรถยาก อยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทางและเอกสารบอกที่ตั้งไม่ชัดเจนจำนวน อันดับสุดท้าย คือ ไม่พอใจต่อการบริการทางวิชาการและปรึกษาแนะนำ จำนวน

12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 เพราะการจัดส่งเอกสารให้กรณีที่ไม่สะดวกไปร่วมสัมมนา เข้าถึงบริการทางวิชาการและปรึกษาแนะนำได้ยากและไม่ทราบว่ามีการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นพบว่าลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีความไม่พึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุด ดังที่ จตุรงค์ พโยมรัตน์ (2546 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่าความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2542 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากที่ได้บริการจากเจ้าหน้าที่แล้วสามารถที่จะตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้แค่ไหน รวมถึงการลดปัญหาและทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกภูมิใจได้มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 5) มีความเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของสภาพการณ์ด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งการที่ลูกค้าของธนาคารมีความไม่พึงพอใจต่อการบริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุดและด้านต่าง ๆ ด้วยนั้น จะทำให้ลูกค้าไปใช้บริการของธนาคารอื่นได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคนหนึ่งของธนาคารจึงมีความสนใจอย่างยิ่งในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการรูปแบบสินเชื่อต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการที่สาขาต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่จะใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการสินเชื่อและบริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อสร้างสังคมผู้ประกอบการไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548 จำนวน 4,145 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967 : 886 – 887) โดยใช้สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อเป็นชั้น (Strata) ได้ลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 376 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 รูปแบบสินเชื่อ ได้แก่

- 1.1.1 สินเชื่อระยะสั้น
- 1.1.2 สินเชื่อระยะยาว
- 1.1.3 สินเชื่อแฟคตอริง
- 1.1.4 สินเชื่อเร่งด่วน

1.2 สาขาที่ใช้บริการ ได้แก่

- 1.2.1 สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร)
- 1.2.2 สำนักงานสาขา (ต่างจังหวัด)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกได้ดังนี้

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร
- 2.2 ด้านการบริการของพนักงาน
- 2.3 ด้านอาคารสถานที่
- 2.4 ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ชอบ พอใจ หรือประทับใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่องของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในด้านต่างๆ ได้แก่

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการก่อนและหลังการได้รับอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ได้แก่ ความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ การให้รายละเอียดเบื้องต้น การจัดเตรียมเอกสาร การให้คำปรึกษา โครงการ หลักเกณฑ์สินเชื่อ แบบฟอร์ม การยื่นขออนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกัน การประเมินโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินการ การจัดทำนิติกรรมสัญญา การเบิกจ่ายเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม วงเงิน ระยะเวลาการผ่อนชำระ ระยะเวลาในการเบิกจ่าย การแจ้งหนี้ ความสะดวกในการชำระหนี้และความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร

1.2 ด้านการบริการของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร ซึ่งมีหน้าที่บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ความรับผิดชอบ การแต่งกาย ความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ความสุภาพ ความกระตือรือร้น/เต็มใจ ความชัดเจนในการตอบข้อสงสัย ความถูกต้องในการให้ข้อมูล ความรวดเร็ว บริการการให้คำแนะนำ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา ความซื่อสัตย์สุจริต ความไว้วางใจ ความเอาใจใส่ ความเสมอภาคในการให้บริการและความเพียงพอของพนักงาน

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในส่วนที่เป็นความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง (หาง่าย/ไม่ซับซ้อน) ที่จอดรถ ความสวยงามของภายนอกและภายในอาคาร ความสะอาด ป้ายประชาสัมพันธ์ /ป้ายต้อนรับ บริการน้ำดื่ม บริการหนังสือพิมพ์/นิตยสาร โต๊ะ / เก้าอี้ ห้องน้ำ ความสะอาดของห้องน้ำ การรักษาความปลอดภัย การให้บริการนอกสถานที่ วันและเวลาที่เปิดบริการและความเพียงพอของสาขา

1.4 ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารในการปรึกษาแนะนำ ซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้อง เพียงพอดตามความต้องการ ไม่มีปัญหาติดขัด ทั้งในเรื่องของห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์ (บริการสืบค้นข้อมูลการลงทุนและการประกอบการ ผ่านเว็บไซต์) กระดานสนทนาถามตอบปัญหาธุรกิจทางเว็บไซต์ การจัดสัมมนาและการฝึกอบรม การช่วยเหลือและการให้ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น การปรึกษาแนะนำโดยใช้ที่ปรึกษาจากภายนอก การจัดอบรม/ให้ความรู้/การจัดทำแผนธุรกิจ การติดตามผลการประกอบการ การสนับสนุนหาช่องทางด้านการตลาด การสนับสนุนด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ผลผลิตและการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ต่อผู้ประกอบการผ่านทางสื่อมวลชน

2. การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ การดำเนินการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่จัดกระทำเพื่อตอบสนองภารกิจความต้องการของลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าจากผลของการกระทำนั้น

3. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและได้รับอนุมัติสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548

4. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความหมายครอบคลุมกิจการ 3 ประเภท ได้แก่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 กิจการผลิต ได้แก่ การผลิตภาคอุตสาหกรรม เหมืองแร่ และอากรวมถึงการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะกิจการแปรรูปการเกษตร โดยมีข้อกำหนดดังนี้ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม และจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

4.2 กิจการค้า ได้แก่ การค้าส่งและการค้าปลีก รวมทั้งการนำเข้าและส่งออก โดยมีข้อกำหนดดังนี้ กิจการค้าส่งมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อมและจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และกิจการการค้าปลีกมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คนหรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 30 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม และจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 60 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

4.3 กิจการบริการ ได้แก่ กิจการที่สนับสนุนการผลิต การค้า การอำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้าและการบริโภค เช่นการโรงแรม การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง การขนส่ง บริการเสริมสวย โดยมีข้อกำหนดดังนี้ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม และจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

5. รูปแบบสินเชื่อ หมายถึง ประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนเงินทุนกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สินเชื่อระยะสั้น ได้แก่ สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มียังเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 5 ปี

5.2 สินเชื่อระยะยาว ได้แก่ สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มียังเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 15 ปี กำหนดระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้นตามประเภทของธุรกิจและประมาณการกระแสเงินสดของผู้ขอกู้ แต่สูงสุดไม่เกิน 3 ปี

5.3 สินเชื่อแฟคตอริง ได้แก่ สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนแก่ลูกค้า ประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน โดยการรับซื้อ รับโอนสิทธิ หรือด้วยวิธีอื่นใด ในสิทธิหรือตราสารอื่นใดที่ลูกค้าจะได้รับจากลูกหนี้การค้าทั้งก่อนส่งมอบสินค้า/งานและหลังส่งมอบงาน เป็นหลักประกันการชำระหนี้ให้แก่ธนาคารเพื่อรับชำระเงินล่วงหน้า

5.4 สินเชื่อเร่งด่วน ได้แก่ สินเชื่อพิเศษแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยรายย่อยทั้งกิจการตั้งใหม่หรือประกอบการอยู่แล้ว มีระยะเวลากู้สูงสุด ไม่เกิน 3 ปี จำนวนเงินกู้ยืมต่อราย ตั้งแต่ 50,000 บาท ถึง 500,000 บาท หลักประกัน ได้แก่ บุคคลหรือนิติบุคคล

6. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

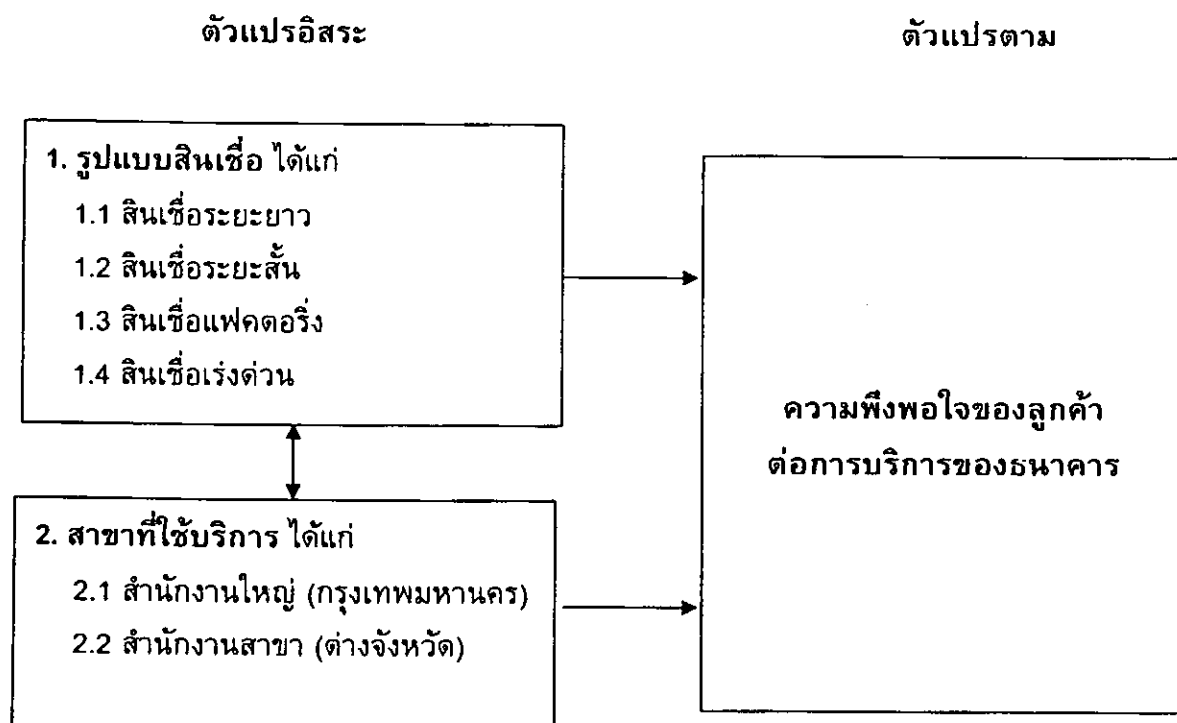
7. สาขาที่ใช้บริการ แบ่งเป็น 2 สาขา ได้แก่

7.1 สำนักงานใหญ่ ได้แก่ สำนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีหน้าที่บริหาร ควบคุมและดูแลคลัสเตอร์ต่างๆ กลุ่มงานต่างๆ และสำนักงานสาขาของธนาคาร

7.2 สำนักงานสาขา ได้แก่ สำนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ตั้งในพื้นที่ต่างๆ มีหน้าที่ให้บริการสินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าของธนาคารในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 76 สาขา

9. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการ หมายถึง การมีผลร่วมกันของรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ลูกค้าที่ใช้บริการรูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินค้าเชื่อ
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินค้าเชื่อ
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินค้าเชื่อ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ
 - 3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" โดยความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ที่บ่งบอกสภาพความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใด และความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและสามารถคาดคะเนได้ว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ จากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้สิ่งที่ช่วยสนับสนุนก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ และพยายามศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ ดังที่วูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า เจตคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้ จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น เจตคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และเจตคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง เช่นเดียวกับกูด (Good.1973 : 320) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ดังนั้นธนาคารซึ่งเป็นสถานที่ ให้บริการทางด้านการเงิน จึงถือว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายในต่อการบริการของธนาคาร โดยยึดหลักการตลาด เป็นแนวทางในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารเกิดความรู้สึกพอใจประทับใจ ในการบริการของธนาคารนั้นจะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการและผู้รู้หลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

ทิฟฟินและแมคคอร์มิก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Tiffin ;& Mc Cormic.1965 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วอลเลสไตน์ (Wallestein.1971 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goal) ความต้องการ(Want) หรือแรงจูงใจ(Motivation)

บอว์และสมิธ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 23 ; อ้างอิงจาก Borrow ;& Smith.1977 : 57) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า ในทัศนะของคนส่วนมาก ความพึงพอใจคือความสุข ซึ่งประกอบด้วยความสนุกสนาน การมีประสบการณ์ที่ดีในเรื่องต่างๆ การได้รับรางวัล หรือผลตอบแทนในการทำกิจกรรมใดๆ การมีสัมพันธภาพที่มีความหมายกับบุคคลอื่น

จอห์นสันและคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 23 ; อ้างอิงจาก Johnson ;& et al 1986 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ด้วยจิตใจที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกสุขสำราญ อิ่มเอมและปราศจากความวิตกกังวล

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2522 : 127) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น ความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับ ซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทางและผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น และเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนาบุคคลก็เกิดความพึงพอใจ

วิมลสิทธิ หริยางกูร (2526 : 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกที่ดี-เลว-พอใจ-ไม่พอใจ-สนใจ-ไม่สนใจ

หลุย จำปาเทศ (2533 : 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ(Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 21) ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลอันเป็นผลรวมของความรู้สึกชอบของบุคคลที่เกิดจากทัศนคติ ประสบการณ์ และ ความต้องการของบุคคล เมื่อบุคคลนั้นๆ ได้รับการตอบสนองในทิศทางที่ปรารถนา ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพึงพอใจ

1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สำนวความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งยิ่งย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานที่ดีต้องงานได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ

ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายสถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับลูกค้าต้องการไม่ว่าจะเป็นเพราะสาเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับได้

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้

รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าวแต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน(disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผมอย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้(ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

1.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีจิตของการบริการที่แท้จริง

1.1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์และการจูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญๆพอสังเขปดังนี้

1.1.5.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1968 : 20) มีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่าทุกคนมีความต้องการและมีตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้จะเริ่มจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ระดับ คือ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) ความปลอดภัย (Safety Needs) ความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Needs) เกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) และความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการอยู่ของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การขบถ่าย การพักผ่อน การหลีกเลี่ยงจากความเจ็บปวด การเคลื่อนไหวและความต้องการเพศ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการ ความมั่นใจ ความเท่าเทียมกัน ความสม่ำเสมอ ความไว้วางใจ ตลอดจนความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมที่อันตราย

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความใกล้ชิด ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจในสัมพันธภาพระหว่างกัน

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ได้แก่ การตระหนักในคุณค่าและความสามารถของตนเอง ต้องการได้รับความยอมรับจากคนอื่น ๆ การได้รับความอิสระ

5. ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization) ได้แก่ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง ในทัศนะของตน

จากแนวคิดทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจจากลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) จะพบว่ามนุษย์มีความต้องการโดยเริ่มต้นที่ "การดำรงชีวิต" เป็นประการแรก มนุษย์ทุกคนถือกำเนิดมาแล้วจะเริ่มความต้องการเบื้องต้นขั้นแรกสุดคือความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ สิ่งต่างๆ ที่จะช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นอาหาร อากาศ น้ำ ยารักษาโรค ฯลฯ ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลได้ มาสโลว์ได้เน้นความต้องการว่า ความต้องการอันใดจะไม่เกิดขึ้น ตราบที่ความต้องการขั้นต้นคือด้านสรีระร่างกายได้รับการตอบสนองพอดำรงชีวิตอยู่ได้แล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ในระยะยาวขึ้น

นอกจากนั้น เชลลีย์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2539 : 45 ; อ้างอิงจาก Shelly. 1975 : 252-268) ได้สรุปถึงทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความรู้สึกของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ คือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้ จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

โดยความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีกประกอบกับ ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจของคิริโลภาคย์ บุรพาเดช (2528: 156-157) กล่าวว่า บุคคลพึงพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก ได้แบ่งประเภทความพึงพอใจไว้

3 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic Hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุข ส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่า การแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องจากการกระทำนั้นๆจะทำให้คนได้รับความพึงพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

ฮิลการ์ดและคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 47 ; อ้างอิงจาก Hillgard and et al .1997:304-305) กล่าวว่า สิ่งจูงใจ (Incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจทางบวก (Positive Incentive) ซึ่งได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ(Drives) เกี่ยวกับความหิว ยารักษาโรค เป็นสิ่งจูงใจที่สร้างความพอใจต่อแรงขับเกี่ยวกับความเจ็บป่วย อย่างไรก็ตามบางครั้งสิ่งจูงใจทางบวกก็ไม่ได้สร้างความพอใจต่อความต้องการทางกายภาพ แต่อาจจะเกิดจากเหตุผลเฉพาะตัวบุคคล เช่นรสหวาน อาจเป็นความพึงพอใจของแต่ละบุคคล แม้ว่าไม่ได้ให้คุณค่าทางอาหาร

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

สุทธิ บันมา (2535 : 54) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2535 ความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 78-79) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.377 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการให้บริการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านความพึงพอใจด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการสภาพแวดล้อม

ไมตรี วิไลกิจ (2539 : 85-86) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก คือ ด้าน

พนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ ด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับพอใจ เช่นกัน มีดังนี้ ด้านพนักงานและการต้อนรับ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ด้านสถานที่ประกอบการในการรับบริการของส่วนบริการเช็คเรียกเก็บ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานบริการของธนาคารต่างๆ นั้นด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากและค่อนข้างพอใจ โดยเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าลูกค้าของธนาคารมีความพอใจในการบริการของธนาคาร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ

2.1.1 ความหมายของสินเชื่อ

พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (2522 : 2) สินเชื่อ หมายความว่า ให้กู้ยืมเงินซื้อซื้อลด รับช่วง ซื้อลดตัวเงิน เป็นเจ้าหนี้เนื่องจากได้จ่ายหรือสั่งให้จ่ายเงิน เพื่อประโยชน์ของผู้เคยค้า หรือเป็นเจ้าหนี้ เนื่องจากได้จ่ายเงินตามภาระผูกพันตามเล็ดเตอร์ออฟเครดิต

ประโชค ชุมพล (2531 : 29) ให้ความหมายว่า สินเชื่อ เป็นการให้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวจากสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในตลาดนี้ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ ระยะเวลาการกู้ยืม กำหนดการชำระคืน อัตราดอกเบี้ยตลอดจนเงื่อนไขในการกู้ยืมต่างๆ สามารถกำหนดและตกลงกันได้ระหว่างผู้กู้กับผู้ให้กู้ การให้กู้ อาจให้กู้ในรูปเงินกู้ที่ไม่มีหลักประกันหรืออาจต้องมีหลักประกันขึ้นอยู่กับความประเมินความเสี่ยงทางการเงินของผู้ให้กู้ที่มีต่อผู้กู้ เงินให้กู้คิดเป็นร้อยละ 34.3 ของการให้สินเชื่อธนาคารพาณิชย์

เรณู กฤษณะสังข์ (2536 : 102) สินเชื่อ หมายถึง การให้สินเชื่อเป็นเงินตามจำนวนที่ตกลงกัน มีระยะเวลาแน่นอน ได้แก่ 5 ปี 10 ปี หรือ 15 ปี เป็นต้น ก็ชำระคืนเงินกู้ อาจผ่อนชำระเป็นรายเดือน รายงวด 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี หรือชำระเมื่อครบกำหนดครั้งเดียว สำหรับดอกเบี้ย ธนาคารจะเรียกเก็บตามจำนวนเงินกู้ คำนวณเป็นรายเดือนโดยไม่ทบต้นแบบเงินเบิกเกินบัญชี วันที่คำนวณดอกเบี้ยมักกำหนดวันสิ้นเดือน

วารี หะวานนท์ (2539 : 170) ให้ความหมาย สินเชื่อ หมายถึง การให้สินเชื่อเป็นเงินก่อนตามจำนวนที่ตกลงกันก็ได้ และเมื่อผู้กู้ชำระคืนแล้วจะขอเบิกไปอีกไม่ได้ แม้ว่าจะยังไม่ครบกำหนดเวลาชำระคืนก็ตาม การรับเงินอาจรับไปเป็นเงินสดหรือเช็คธนาคารหรือในกรณี que ผู้กู้มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร ก็อาจโอนเงินกู้เข้าบัญชีเงินฝากไว้ก่อนแล้วถอนไปภายหลังก็ได้ ธนาคารบางแห่งไม่สนับสนุนการให้สินเชื่อในลักษณะเงินกู้ เพราะกระแสเงินของผู้กู้มีได้หมุนเวียนอยู่กับธนาคาร กล่าวคือ เมื่อผู้กู้มีเงินก็ไม่อยากชำระหนี้ก่อนครบกำหนด เพราะจะถอนออกไปอีกไม่ได้ ทำให้ไม่ได้เงินหมุนเวียนเข้าธนาคาร การให้กู้ยืมอาจมีระยะสั้น คือ มี

กำหนดชำระคืนไม่เกิน 1 ปี หรือระยะปานกลาง คือ มีกำหนดชำระคืน 1 – 5 ปี และระยะยาว คือ มีกำหนดชำระคืนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป การชำระคืนเงินกู้ อาจเป็นการชำระคืนทั้งจำนวน เมื่อครบกำหนดเวลาก็ได้ หรือผ่อนชำระเป็นรายเดือนก็ได้ สำหรับดอกเบี้ย ธนาคารจะเรียกเก็บตามจำนวนเงินกู้ คำนวณเป็นรายเดือนโดยไม่ทบต้นแบบเงินเบิกเกินบัญชี วันคำนวณดอกเบี้ยอาจกำหนดวันสิ้นเดือนหรือวันใดวันหนึ่งก็ได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปความหมายของสินเชื่อได้ว่า สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้ยืมเงินทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยระยะสั้น คือ มีกำหนดชำระคืนไม่เกิน 1 – 5 ปี และระยะยาว คือ มีกำหนดชำระคืนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป การชำระคืนเงินกู้ อาจเป็นการชำระคืนทั้งจำนวนเมื่อครบกำหนดเวลาก็ได้ หรือผ่อนชำระเป็นรายเดือนก็ได้ สำหรับดอกเบี้ย ธนาคารจะเรียกเก็บตามจำนวนเงินกู้ คำนวณเป็นรายเดือนโดยไม่ทบต้นแบบเงินเบิกเกินบัญชี วันที่คำนวณดอกเบี้ยมักกำหนดวันสิ้นเดือน

2.1.2 รูปแบบสินเชื่อ

สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย นอกจากแบ่งประเภทตามลักษณะของเอกสารหรือสัญญาการให้สินเชื่อดังกล่าวแล้ว ธนาคารพาณิชย์ยังได้แบ่งเงินให้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์ในการใช้เงินของลูกค้าด้วย การแบ่งเช่นนี้จะทำให้ธนาคารพาณิชย์ทราบทำให้สินเชื่อแก่ธุรกิจประเภทใด เป็นจำนวนมากน้อยเท่าใดแล้ว เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาว่า ควรให้สินเชื่อแก่ธุรกิจนั้น ๆ ต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงภาวะการณ์ค้าด้วย ซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป การแยกประเภทตามวัตถุประสงค์นี้ ถ้าแยกตามธุรกิจแต่ละชนิดได้ละเอียดก็ยิ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารมาก นอกจากนี้ยังจะเป็นประโยชน์เพื่อจัดทำรายงานส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อธนาคารแห่งประเทศไทยจะได้ทราบว่าธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบได้ให้สินเชื่อแก่กิจการหรือภาคเศรษฐกิจใด เป็นจำนวนเท่าใด รัฐบาลหรือส่วนราชการจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนด

สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ อาจมีประเภทแตกต่างกันไปตามประเพณีปฏิบัติภาวะเศรษฐกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศนั้น ๆ เช่น ในสหรัฐอเมริกา เงินเบิกเกินบัญชีมีความสำคัญค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่ธนาคารมักจะให้กู้ยืมเงินในรูปเงินให้กู้ (Loans) การแบ่งประเภทเงินให้กู้ยืมก็เน้นความสำคัญไปที่วัตถุประสงค์ของการใช้เงิน ยิ่งกว่าการแบ่งตามลักษณะของเอกสารหรือสัญญาการให้กู้ยืมเงินธนาคารพาณิชย์จึงแบ่งเงินให้กู้ยืมออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. สินเชื่อพาณิชย์กรรม (Commercial Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อประโยชน์เชิงการค้า ซึ่งสนองตอบวัตถุประสงค์หลายอย่างแล้ว แต่ประเภทธุรกิจหรือกิจการการค้าของผู้กู้ยืม เช่น กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก กิจการรับเหมาก่อสร้าง เป็นต้น ระยะเวลาของการให้สินเชื่ออาจเป็นได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรืออาจให้สินเชื่อเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน (Working Capital Requirements) ในกิจการของ

ลูกหนี้ หรือบางครั้งอาจเพื่อสนองตอบความจำเป็นตามฤดูกาล(Seasonal Loan Requirement) ก็ได้

2. สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้างที่อยู่อาศัยโดยตรง สินเชื่อประเภทนี้สนองตอบความต้องการในเรื่องที่อยู่อาศัยซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดำรงชีพ และนับวันเงินให้สินเชื่อประเภทนี้จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นและมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องจัดประเภทไว้ต่างหาก

3. สินเชื่อบริโภค (Consumer Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อประโยชน์ในการจับจ่ายใช้สอยส่วนบุคคล เช่น การซื้อเครื่องตกแต่งบ้าน ซื้อรถยนต์ การศึกษา การรักษาพยาบาล เป็นต้น การให้สินเชื่อประเภทนี้จะเป็นจำนวนเงินไม่สูงนัก และลูกหนี้จะชำระเงินเป็นงวด ๆ ภายในเวลา 1 – 5 ปี

4. สินเชื่อเพื่อการเกษตร (Agriculture Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพของเกษตรกร ได้แก่ การเพาะปลูกการทำให้ ทำนา ทำสวน ตลอดจนการประมงและการเลี้ยงสัตว์ ความต้องการสินเชื่อจะขึ้นอยู่กัฤดูกาล เมื่อขายผลผลิตได้แล้วนำเงินมาชำระหนี้ หรือผ่อนชำระเป็นงวด ๆ แล้วแต่จะตกลงกัน

5. สินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรม (Industrial Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภคต่าง ๆ เพื่อการจำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ การให้สินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปเงินให้กู้ยืมและการรับซื้อหรือรับซื้อลดตัวเงิน และการให้สินเชื่อจะครอบคลุมตั้งแต่การก่อสร้างโรงงาน การจัดซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตต่าง ๆ ตลอดจนการจัดหาวัตถุดิบ รวมทั้งการกู้ยืมเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบการด้วย

6. สินเชื่อเพื่อการส่งออก-นำเข้า (Export-Import Loans)

เป็นการให้สินเชื่อเพื่อประโยชน์ในการติดต่อค้าขายและการให้บริการระหว่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของเงินตราต่างประเทศ นอกจากธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลตอบแทนจากอัตราดอกเบี้ยหรือส่วนลดเช่นเดียวกับการให้กู้ยืมประเภทอื่น ๆ แล้ว ยังอาจได้รับกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วย

7. สินเชื่ออื่น ๆ (Other Loans)

เป็นการให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น เช่น สินเชื่อเพื่อการท่องเที่ยวสินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเพื่อการสวัสดิการของพนักงาน เป็นต้น

เนื่องจากในทศวรรษที่ผ่านมา ภาวะการแข่งขันระดมเงินออมและการให้สินเชื่อระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่สื่อกลางทางการเงินเพิ่มสูงมากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับปัจจัยอื่น ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากความผันผวนทางสภาวะการเงิน การเมือง และทางเศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ กลวิธีในการบริหารสินเชื่อจึงได้รับการพัฒนา

ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ขณะเดียวกัน ความต้องการเงินทุนทั้งภาคธุรกิจเอกชนและภาครัฐบาล ทั้งกรณีในประเทศและกรณีระหว่างประเทศ ก็มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น รูปแบบของสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์บางกรณีจึงมีรูปแบบวิธีการเฉพาะอย่างต่อไปจากที่เคยปฏิบัติโดยทั่วไป แม้ว่าหลักการและแนวทางปฏิบัติที่สำคัญส่วนใหญ่ก็ยังคงเป็นแนวทางเดิมของธนาคารในการอำนวยสินเชื่ออื่นเช่นกันก็ตาม รูปแบบของสินเชื่อที่น่าสนใจและนำมากล่าวในที่นี้ ได้แก่

7.1 สินเชื่อโครงการ (Project Loan) เป็นการให้สินเชื่อตามวัตถุประสงค์ เช่นเดียวกับที่กล่าวข้างต้นหากแต่มีลักษณะเด่นบางประการ คือ สินเชื่อประเภทนี้เป็นสินเชื่อเพื่อการดำเนินงานอย่างหนึ่งที่เจ้าของโครงการได้คิดริเริ่มขึ้น โดยโครงการดังกล่าวได้มีการศึกษาสู่ทางความเป็นไปได้ (Feasibility Studies) และกำหนดขั้นตอน วิธีการ เป้าหมายซึ่งกำหนดไว้อย่างแจ่มชัด การดำเนินงานโครงการมักจะต้องการเงินทุนจำนวนมาก มีกำหนดเวลาชำระคืนในอนาคที่ยาวนานเกินกว่า 1 ปี ซึ่งเป็นลักษณะของสินเชื่อที่ค่อนข้างจะไม่สัมพันธ์กับอายุของเงินฝากของธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไป โดยนัยนี้ ธนาคารผู้ที่ให้สินเชื่อโครงการจึงจะต้องมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เช่น บุคคล เครื่องมือ และเงินทุน ทั้งนี้ในการพิจารณาให้สินเชื่อดังกล่าวธนาคารก็มักจะต้องศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ ฐานะความเสี่ยงและผลตอบแทนจากโครงการนั้น นอกเหนือไปจากการประเมินและวิเคราะห์ฐานะสินเชื่อของลูกค้าหรือเจ้าของโครงการนั้นดังปกติ

7.2 สินเชื่อร่วม (Syndicated Loan) เป็นรูปแบบหนึ่งของการให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งกู้ยืมเงินเป็นจำนวนมากจนกระทั่งเกินกว่าที่ธนาคารใดธนาคารหนึ่งจะรับสนองสินเชื่อให้ได้ด้วยตนเองเพียงลำพัง ผู้สนองสินเชื่อจึงเป็นการร่วมมือ โดยธนาคารตั้งแต่หนึ่งธนาคารเป็นเจ้าหนี้ร่วมกันให้กู้ยืมเงินจำนวนสูงดังกล่าว สินเชื่อโครงการมักจะอาศัยเงินทุนจากสินเชื่อร่วม บุคคลหรือธนาคารที่ร่วมเป็นเจ้าหนี้ของสินเชื่อร่วม อาจจำแนกออกได้เป็นสามระดับ คือ กลุ่มที่เป็นผู้จัดการสินเชื่อ (Lead Manager Bank) ผู้จัดการร่วม (Co-manager) และผู้ให้สินเชื่อร่วม (Participated Bank) กล่าวคือ ผู้จัดการสินเชื่อ (Lead Manager) อาจจะเป็นกลุ่มธนาคารที่รับจัดการสินเชื่อทั้งจำนวน โดยจัดสรรจำนวนสินเชื่อในกลุ่มของตนเพื่อไปจัดหาผู้ร่วมให้สินเชื่ออื่น ทั้งนี้ธนาคารที่เป็น Lead Manager มักจะต้องมีชื่อเสียง และมักจะเป็นผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ฐานะสินเชื่อกู้ยืมนี้ รวมถึงการจัดทำสัญญาการกู้ยืมระหว่างผู้ขอกู้กับผู้ให้สินเชื่อทั้งหลาย ตลอดจนของตนเองอีกด้วย ส่วน Participated Banks ก็เป็นกลุ่มเจ้าหนี้ที่ร่วมให้สินเชื่อ โดยอาจจะเข้าร่วมมือในการอำนวยเงินให้กู้และจัดหาผู้ให้สินเชื่อร่วมอื่น ทั้งนี้ผลตอบแทนที่ Lead Manager ได้รับ นอกจากดอกเบี้ยของสินเชื่อแล้วก็คือค่านายหน้าและค่าธรรมเนียมในการดำเนินการนั้นซึ่งมักจะเฉลี่ยให้แก่กันในกลุ่มเจ้าหนี้ทั้งหลายตามอัตราส่วนที่ตกลงกันนั้น

2.1.3 รูปแบบสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธนาคารให้การสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคเอกชน โดยกำหนดกิจการที่ลงทุนในสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือ ตามจำนวนที่กำหนดโดยกฎกระทรวง โดยให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมและธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดังต่อไปนี้

1. กิจการอุตสาหกรรม
2. กิจการค้าปลีกค้าส่ง
3. กิจการบริการ
4. กิจการอื่น ๆ เช่น ผู้ประกอบการนิคม/เขต/สวนอุตสาหกรรมหรือนิคม/เขต/

สวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามหลักเกณฑ์ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หรือ กิจการอื่น ๆ ตามที่ คณะกรรมการธนาคารกำหนด

โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือในการจัดตั้ง การขยาย และการปรับปรุงกิจการ และยกระดับมาตรฐานการจัดการของกิจการ โดยการให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ลงทุนในกิจการ ดังนี้

1. ที่ดิน / พัฒนา
2. การก่อสร้างอาคาร สิ่งปลูกสร้าง
3. ซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์
4. ซื้อยานพาหนะ
5. ติดตั้งระบบสาธารณูปโภค และ ระบบควบคุม กำจัดมลพิษ
6. เงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นและระยะยาว
7. ชำระหนี้
8. ค่าใช้จ่ายอื่นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการปรับปรุงมาตรฐานการผลิตให้ได้ GMP, HACCP

9. การลงทุนอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการธนาคารเห็นชอบ

โดยธนาคารได้ให้ความหมายของรูปแบบสินเชื่อ ไว้ว่า รูปแบบสินเชื่อ หมายถึง ประเภทของสินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดขึ้นเพื่อสนับสนุนเงินทุนกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สินเชื่อระยะสั้น ได้แก่ สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มีวงเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 5 ปี

2. สินเชื่อระยะยาว ได้แก่ สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มีวงเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 15 ปี กำหนดระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้นตามประเภทของธุรกิจและประมาณการกระแสเงินสดของผู้กู้ แต่สูงสุดไม่เกิน 3 ปี

3. สินเชื่อแฟคตอริง ได้แก่ สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนแก่ลูกค้า ประเภทตัวสัญญาใช้เงิน โดยการรับซื้อ รับโอนสิทธิ หรือด้วยวิธีอื่นใด ในสิทธิหรือตราสารอื่นใดที่ลูกค้าจะได้รับจากลูกหนี้การค้ำทั้งก่อนส่งมอบสินค้า/งานและหลังส่งมอบงาน เป็นหลักประกันการชำระหนี้ให้แก่ธนาคารเพื่อรับชำระเงินล่วงหน้า

4. สินเชื่อเร่งด่วน ได้แก่ สินเชื่อพิเศษแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยรายย่อยทั้งกิจการตั้งใหม่หรือประกอบกิจการอยู่แล้ว มีระยะเวลากู้สูงสุด ไม่เกิน 3 ปี จำนวนเงินกู้ยืมต่อราย ตั้งแต่ 50,000 บาท ถึง 500,000 บาท หลักประกัน ได้แก่ บุคคลหรือนิติบุคคล

1. สินเชื่อระยะสั้น

สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มีเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 5 ปี ได้แก่ สินเชื่อ ดังต่อไปนี้

1.1 สินเชื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ส่งออก (Packing Credit)

เป็นสินเชื่อเพื่อให้ผู้ส่งออก สามารถดำเนินธุรกิจผลิตสินค้านำไปส่งออกได้ โดยเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการจัดหาวัตถุดิบ หรือจัดซื้อสินค้าเพื่อการส่งออก ประเภทสินเชื่อเป็นสินเชื่อระยะสั้นระยะเวลาไม่เกิน 180 วัน ประโยชน์ที่จะได้รับ การนำ Letter of Credit หรือ L/C มาเป็นหลักฐานประกอบการพิจารณาสินเชื่อรับเงินสดจากธนาคารเพื่อนำไปเป็นเงินทุนหมุนเวียนดำเนินการผลิตหรือจัดหาสินค้า เพื่อส่งสินค้าออกได้ตามข้อกำหนดของผู้ซื้อต่างประเทศที่ระบุไว้ใน L/C อัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยแบบลอยตัว โดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยเพื่อการส่งออก (SME Rate) บวกเพิ่มตามความเสี่ยงของกิจการ ค่าธรรมเนียมการกู้เงินอัตราร้อยละ 0.5 ของวงเงินที่อนุมัติ (เรียกเก็บโดยชำระครั้งเดียว)

1.2 สินเชื่อโครงการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยว

เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของสมาคมท่องเที่ยวต่างๆที่มีข้อตกลงกับธนาคาร สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย สมาคมโรงแรมไทย และสมาคมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) วัตถุประสงค์การใช้เงินเงินกู้แบบพิเศษ (ชำระคืนภายใน 2 ปี มีระยะปลอดเงินต้น ไม่เกิน 3 เดือน)

1. เพื่อเป็นเงินสำรองค่าใช้จ่ายและเงินทุนหมุนเวียนเสริมสภาพคล่องเป็นค่าส่งเสริมการทำธุรกิจหรือทำการตลาด เช่น โรดโชว์ ต่างประเทศ

2. เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ค่าประกันต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือบริษัทสายการบินที่เกี่ยวข้องหรือส่วนงาน/หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

1.3 สินเชื่อเพื่อสนับสนุนการจัดส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ

เป็นสินเชื่อเพื่อใช้ในการลงทุนจัดตั้ง การขยาย การปรับปรุงกิจการและเพื่อใช้การดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามประเภทกิจการที่ธนาคารกำหนด สำหรับบริษัทรับอนุญาตจัดหางานแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และได้รับรองจากกรมการจัดหางานผ่านศูนย์บริการไปทำงานต่างประเทศว่าปฏิบัติตามระเบียบของกรมการจัดหางาน และมีประวัติดีมาไม่น้อยกว่า 1 ปี คู่สมรส บิดา มารดา บุตร ของแรงงานที่ยังทำงานอยู่ในต่างประเทศ และแรงงานไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ และต้องการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยกรมการจัดหางานรับรองประวัติและระยะเวลาการทำงานของแรงงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.4 สินเชื่อโครงการเร่งด่วนเพื่อร่วมจัดงานแสดงและจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศ

สำหรับผู้ส่งออกที่ต้องการไปร่วมจัดงานแสดงสินค้าตลอดจนจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศกับกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์หรือกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อสนับสนุนให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการจัดงาน โดยผู้ส่งออกนั้นเป็นสมาชิกของสมาคมธุรกิจที่ทำบันทึกความร่วมมือกับธนาคาร

เพื่อให้เป็นเงินทุนในการร่วมจัดงานแสดงและจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศร่วมกับกรมส่งเสริมการส่งออก หรือกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยประกอบด้วย เงินทุนหมุนเวียนเพื่อผลิตหรือจัดซื้อสินค้าที่นำไปใช้ในการจัดงาน ค่าใช้จ่ายสมทบในการจัดงานแก่หน่วยงานภาครัฐ ค่าเช่าพื้นที่ ค่าใช้จ่ายในการออกแบบ ตกแต่ง ก่อสร้าง ค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ ค่าขนส่งสินค้า ค่าภาษี ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการออกของปลายทาง ค่าใช้จ่ายเดินทางและค่าที่พัก

สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผู้ส่งออก ที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้าร่วมการจัดงานแสดงและจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมและกระทรวงอุตสาหกรรมหรือกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์

เป็นเงินกู้ระยะสั้นเวลาสูงสุดไม่เกิน 1 ปี ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นรายเดือน ระยะเวลาปลอดคืนเงินต้น (Grace Period) สูงสุดไม่เกิน 3 เดือน

วงเงินกู้แต่ละครั้งต้องไม่เกินร้อยละ 80 ของค่าใช้จ่ายในการจัดงานในแต่ละครั้ง โดยวงเงินกู้รวมรายละตั้งแต่ 50,000 บาท ถึง 1,000,000 บาท ค่าธรรมเนียมการอนุมัติเงินกู้ไม่เกินร้อยละ .25 ของวงเงินกู้ที่อนุมัติ

1.5 สินเชื่อโอทีอป

เป็นสินเชื่อสำหรับผู้ประกอบการโอทีอป โดยมีเอกสารรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการพัฒนาชุมชน, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, ผู้ว่าราชการจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น เป็นเงินกู้แบบมีระยะเวลา (Term Loan) ระยะเวลากู้ 5 ปี วงเงินให้กู้ยืมเงินต่อราย ตั้งแต่ 50,000 บาท ไม่เกิน 1,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ยพิเศษ $MLR+1\%$ ต่อปี ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่ใช้บุคคลหรือนิติบุคคลค้ำประกัน

1.6 สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์

เป็นสินเชื่อสำหรับธุรกิจแฟรนไชส์ ให้กู้สำหรับผู้รับสิทธิ (Franchisee) ที่ผ่านการคัดเลือกจากผู้ให้สิทธิที่ขึ้นทะเบียนกับธนาคารหรือจากผู้ให้สิทธิที่เป็นสมาชิกในตลาด mai (Market For Alternative Investment) หรือจากผู้ให้สิทธิที่มีผู้รับสิทธิอยู่แล้วในต่างประเทศ หรือจากผู้ให้สิทธิที่กู้เงินกับธนาคารเพื่อนำไปพัฒนาเป็นระบบแฟรนไชส์ และให้กู้สำหรับผู้กลุ่มผู้ให้สิทธิ (Franchisor) ที่ดำเนินธุรกิจสู่ระบบแฟรนไชส์ และที่เปิดขายสิทธิอยู่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ลงทุนประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ที่ซื้อจากผู้ให้สิทธิ และเพื่อเป็นเงินลงทุนในการดำเนินธุรกิจสู่ระบบแฟรนไชส์ หรือขยายกิจการเดิมในระบบแฟรนไชส์ เป็นเงินกู้มีระยะเวลา (Term Loan) ระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 5 ปี วงเงินกู้ตั้งแต่ 50,000 บาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท

2. สินเชื่อระยะยาว

สินเชื่อที่ธนาคารได้กำหนดให้มีวงเงินขั้นต่ำ 50,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือตามที่คณะกรรมการกำหนด มีระยะเวลาการให้สินเชื่อสูงสุดไม่เกิน 15 ปี กำหนดระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้นตามประเภทของธุรกิจและประมาณการกระแสเงินสดของผู้ขอกู้ แต่สูงสุดไม่เกิน 3 ปี มีดังต่อไปนี้

2.1 สินเชื่อทั่วไป

เพื่อช่วยเหลือในการจัดตั้ง การขยาย และการปรับปรุงกิจการ และยกระดับมาตรฐานการจัดการของกิจการ โดยการให้กู้ยืมเงินเพื่อใช้ลงทุนในกิจการ มีวงเงินให้กู้ของสินเชื่อ วงเงินให้กู้ขั้นต่ำ 5 ล้านบาท และสูงสุดไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือไม่เกินจำนวนที่รัฐมนตรีประกาศ ระยะเวลาให้กู้ไม่เกิน 15 ปี มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น (Grace Period) ไม่เกิน 3 ปี หลักประกันของสินเชื่อต้องมีหลักประกันเพียงพอตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ที่ดิน ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างประเภทอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮาส์ มินิแฟคตอรี โฮมออฟฟิศ

สิ่งปลูกสร้างที่เป็นอาคารชุด(คอนโดมิเนียม)ที่มีหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด เครื่องจักรและอุปกรณ์ ยานพาหนะ เรือ แพ หนังสือค้ำประกันของบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม การรับโอนสิทธิการเช่าในอสังหาริมทรัพย์ การรับจำนำใบประทวนสินค้า สินค้าสำเร็จรูปคงคลัง การรับโอนสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาที่เป็นสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์และเครื่องหมายการค้าการรับจำนำ พันธบัตรรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจและหุ้นกู้ของรัฐวิสาหกิจตราสารหนี้ของเอกชนการรับโอนสิทธิ เรียกร้องการรับเงินจากลูกหนี้แห่งสิทธิที่เป็นการประกอบการของผู้กู้ การรับโอนสิทธิเรียกร้อง ในการรับเงินจากสมุดเงินฝากและตั๋วสัญญาใช้เงินและตั๋วแลกเงิน

2.2 สินเชื่อ Food Safety Fund ยกระดับอาหารไทยขายทั่วโลก

เป็นสินเชื่อสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนากิจการเพื่อ ยกระดับการผลิตเข้าสู่มาตรฐาน GMP และ HACCP ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมอุตสาหกรรมอาหารเพื่อทำการปรับปรุงโรงงานและต้องผ่านการพิจารณาเบื้องต้นของ สถาบันอาหาร สินเชื่อระยะยาว ระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี ระยะเวลาปลอดชำระเงินต้นไม่เกิน 2 ปี เงินร่วมลงทุน ระยะเวลาขายคืนแก่เจ้าของธุรกิจหรือขายในตลาดหลักทรัพย์ตามความ เหมาะสมของสถานการณ์

2.3 สินเชื่อลิสซิ่ง

สินเชื่อที่ให้บริการทางการเงินที่เกิดจากการให้เช่าทรัพย์สิน ซึ่งผู้ให้เช่าได้ให้สิทธิแก่ ผู้ที่จะซื้อทรัพย์สินนั้นเป็นกรรมสิทธิ์ได้หลังจากที่สัญญาเช่าครบกำหนดแล้วในราคาที่ทั้งสอง ฝ่ายตกลงกันได้

วัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อ

1. เพื่อสร้างผู้ประกอบการใหม่ที่มีศักยภาพ
2. เพื่อพัฒนาธุรกิจและเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม

ประเภทของทรัพย์สิน

ทรัพย์สินที่ธนาคารจะให้บริการประกอบด้วยทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์ เพื่อ การดำเนินธุรกิจ ขยาย หรือปรับปรุงประสิทธิภาพดำเนินธุรกิจ

กรณี เป็นทรัพย์สินที่ใช้แล้ว(Used Asset) หรือทรัพย์สินที่ผู้ขอใช้บริการเป็น ผู้ผลิตเองธนาคารจะประเมินราคาตามสภาพของทรัพย์สิน และอายุการใช้งานที่เหลือ

ทรัพย์สินที่ธนาคารให้บริการประกอบด้วย

1. เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในกิจการ
2. ยานพาหนะเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ
3. เครื่องใช้สำนักงาน
4. เครื่องคอมพิวเตอร์

5. ทรัพย์สินอื่น ตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ ไม่น้อยกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี

2.4 สินเชื่อเช่าซื้อ

สินเชื่อที่ให้บริการทางการเงินที่เกิดจากการให้เช่าซื้อยังไม่ได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น โดยตกลงจะโอนกรรมสิทธิ์ของทรัพย์สินให้แก่ผู้เช่าซื้อไม่ได้มีการชำระราคาเป็นงวดจนครบตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงแล้ว

วัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อ

1. เพื่อสร้างผู้ประกอบการใหม่ที่มีศักยภาพ
2. เพื่อพัฒนาธุรกิจและเพิ่มศักยภาพให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อม

ประเภททรัพย์สิน

ทรัพย์สินที่ธนาคารจะให้บริการประกอบด้วย ทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์เพื่อการดำเนินธุรกิจ ขยาย หรือปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจ

กรณีเป็นทรัพย์สินที่ใช้แล้ว (Used Asset) หรือทรัพย์สินที่ผู้ขอใช้บริการเป็นผู้ผลิตเอง ธนาคารจะประเมินราคาตามสภาพของทรัพย์สินและอายุการใช้งานที่เหลือ

ทรัพย์สินที่ธนาคารให้บริการประกอบด้วย

1. เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกิจการ
2. ยานพาหนะเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ
3. เครื่องใช้สำนักงาน
4. เครื่องคอมพิวเตอร์
5. ทรัพย์สินอื่น ตามที่คณะกรรมการธนาคารกำหนด

ระยะเวลาการให้สินเชื่อไม่เกิน 7 ปี

2.5 สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการครัวไทยสู่โลก

เป็นสินเชื่อสำหรับธุรกิจประเภทร้านอาหารและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในการนำเข้าและจำหน่ายอาหาร สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เกี่ยวข้องจากประเทศไทย ได้แก่

1. อุตสาหกรรมผลิต / แปรรูปสินค้า
2. ธุรกิจนำเข้า รวบรวมและกระจายสินค้า ร้านค้าส่ง-ค้าปลีก ประเภทอาหาร

และสินค้าโอท็อป

3. ร้านอาหารไทยทั่วไป และร้านอาหารไทยที่เป็น Franchisor และ

Franchisee

4. ธุรกิจออกแบบตกแต่งร้านอาหาร ร้านค้าส่ง-ปลีกและธุรกิจเสริมความเป็นไทยที่ควบคู่ไปกับร้านอาหารไทย เช่น สปา นวดแผนไทย

5. ธุรกิจอื่น ๆ ที่สนับสนุน Supply Chain ของอาหารไทย

เป็นสินเชื่อระยะยาว วงเงินกู้รวมทุกประเภท รายละเอียดไม่เกิน 100 ล้านบาท
ระยะเวลาเงินกู้ยืม ไม่เกิน 10 ปี Grace Period ไม่เกิน 6 เดือน (ให้กู้เป็นเงินบาท และชำระ
คืนเป็นเงินบาทเท่านั้น)

3. สินเชื่อแฟคตอริง (Factoring)

สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนแก่ลูกค้า ประเภทตัวสัญญาใช้เงิน โดยการรับซื้อ รับโอนสิทธิ
หรือด้วยวิธีอื่นใด ในสิทธิหรือตราสารอื่นใดที่ลูกค้าจะได้รับจากลูกหนี้การค้าทั้งก่อนส่งมอบ
สินค้า/งานและหลังส่งมอบงาน เป็นหลักประกันการชำระหนี้ให้แก่ธนาคารเพื่อรับชำระเงิน
ล่วงหน้า

เป็นการให้สินเชื่อเงินทุนหมุนเวียนให้ลูกค้าแต่ละรายการก่อนส่งมอบและหลังการ
ส่งมอบสินค้าวงเงินสินเชื่อรวมที่ให้การณีก่อนการส่งมอบสินค้าระหว่าง 5 แสนถึง 25 ล้านบาท
โดยครั้งแรกจะให้วงเงินรายละเอียดไม่เกิน 10.0 ล้านบาท และจะพิจารณาเพื่อเพิ่มวงเงินให้หากมี
ผลการชำระคืนที่ดีและมียอดขายเพิ่มมากขึ้น

วงเงินสินเชื่อรวมที่ให้การณีก่อนการส่งมอบงาน/สินค้า ระหว่าง 5 แสน ไม่เกิน 100
ล้านบาทลูกค้าต้องออกตัวสัญญาใช้เงินทุกครั้งที่มีการโอนสิทธิการรับเงินโดยมีมูลค่าขั้นต่ำ
ฉบับละ 50,000 บาท และแต่ละฉบับไม่เกิน 180 วัน

อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมตามความเสี่ยงของลูกค้าและลูกหนี้ คิดอัตราดอกเบี้ย
แบบลอยตัวโดยอิงกับอัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำของสินเชื่อแฟคตอริง (Minimum Factoring Rate
เท่ากับ MFR) บวกตามความเสี่ยงของลูกค้าและลูกหนี้การค้าแต่ละกรณี (ปัจจุบัน MFR
เท่ากับ 7.50 % ต่อปี)

4. สินเชื่อเร่งด่วน

สินเชื่อพิเศษแก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งกิจการตั้งใหม่หรือประกอบการ
อยู่แล้ว นิติบุคคล / บุคคลทั่วไป ทั้งผู้ที่มีธุรกิจแล้วและจะเริ่มธุรกิจ ผู้ว่างงาน นักศึกษาจบใหม่
เพื่อใช้สำหรับดำเนินกิจการทุกรูปแบบ หรือเพิ่มสภาพคล่องให้กับธุรกิจ หรือสำหรับบุคคลที่
ได้รับการบริการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ของ
หน่วยงานรัฐบาล

เงินกู้อมีระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 3 ปี กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกิน
300,000 บาท กรณีใช้นิติบุคคลค้ำประกัน กู้ได้ไม่เกิน 500,000 บาท

เงินกู้แบบมีระยะเวลา มีระยะเวลากู้ไม่เกิน 3 ปี ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน
แต่ใช้บุคคลหรือนิติบุคคลค้ำประกัน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบสินเชื่อ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 75) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้าของธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นรารัตน์ โกศลวิตร (2541 : 65-66) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนให้บริการและระยะเวลาดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามรายด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพบว่าลูกค้าของธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ

3.1.1 ความหมายของสาขาที่ใช้บริการ

เนื่องจากความหมายของคำว่า "สาขาที่ใช้บริการ" ที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยใช้นั้นยังไม่พบในเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ จึงขอให้ความหมายของคำว่าสำนักงานสาขามาอธิบายแทน ดังนี้

ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ (2535 : 122) ให้ความหมายว่า สำนักงานสาขา หมายถึง สำนักงานของธนาคารตั้งแต่สองสำนักงานหรือมากกว่านั้นขึ้นไป โดยทั่วไป สำนักงานใหญ่ของธนาคารจะตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ และมีสาขาเปิดดำเนินการอยู่ในเมืองเดียวกันกับที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ รวมทั้งกระจายอยู่ในเมืองอื่นๆ ทั่วประเทศตลอดจนมีสาขที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศอีกด้วย ธนาคารสาขาอาจเกิดขึ้นโดยการตั้งสำนักงานใหม่ขึ้น หรือโดยการผนวกเอาธนาคารอื่นเข้ามารวมกัน โดยการควบกิจการและแปลงธนาคารที่ควบเข้ามานั้นให้เป็นสาขาของธนาคาร ธนาคารสาขานี้ ประเทศอังกฤษเป็นผู้นำที่สำคัญเนื่องจากประเทศไทยได้รับอิทธิพลทางด้านการค้าและการเงินจากประเทศอังกฤษอย่างมาก ระบบการธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทยจึงมีสาขาเช่นเดียวกับของประเทศไทย ในประเทศสหรัฐอเมริกา ธนาคารสาขามีแนวโน้มที่จะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา

อังคณา นุตยกุล (2543 : 11) ให้ความหมายว่า สำนักงานสาขา หมายถึง สำนักงานสาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขาซึ่งรับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่ เช่น การอนุมัติการให้กู้ยืม การค้ำประกัน การทำสัญญาต่างๆ เป็นต้น พนักงานระดับบริหารที่สำคัญของสาขา ได้แก่ ผู้จัดการสาขา สมุห์บัญชี ทำหน้าที่ควบคุมด้านบัญชีและด้านบริหารงาน มีเหรียญกษาปณ์เป็นผู้ควบคุมการเงินสาขา

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (2546 : 6) ให้ความหมาย สำนักงานสาขา ดังนี้ สำนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ตั้งในพื้นที่ต่างๆ มีหน้าที่ให้บริการสินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าของธนาคารในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศไทย

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าสำนักงานสาขา หมายถึง สำนักงานของธนาคารที่เปิดดำเนินการอยู่ในพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศหรืออยู่ในพื้นที่เดียวกันกับที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขาซึ่งรับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่ โดยสาขามีหน้าที่ให้บริการสินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือให้บริการต่างๆ แก่ลูกค้าของธนาคารในพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศ

3.1.2 ความสำคัญของสาขาที่ใช้บริการ

ประโชค ชุมพล (2531 : 29) ให้ความสำคัญของสำนักงานสาขา ไว้ว่า ธนาคารที่มีจำนวนสำนักงานสาขามาก ย่อมได้เปรียบทางความสามารถในการระดมเงินออม การปล่อยสินเชื่อ ตลอดจนมีสินทรัพย์สูง

ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ (2535 : 124) ให้ความสำคัญของสำนักงานสาขา ไว้ดังนี้

1. สำนักงานสาขาสามารถดำเนินการได้โดยมีต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วยที่ต่ำจากการที่ธนาคารสามารถระดมเงินทุนและจัดสรรเงินทุนไปในการให้กู้และการลงทุนด้วยต้นทุนต่อหน่วยที่ต่ำกว่าธนาคารเดี่ยว ดังนั้นธนาคารที่มีสำนักงานสาขาสามารถที่จะส่งผ่านผลของการมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นนี้ไปให้แก่ลูกค้าได้โดยการให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่สูงกว่าและคิดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ในอัตราที่ต่ำกว่า รวมทั้งให้บริการในด้านต่างๆ รวมทั้งให้บริการในด้านต่างๆ ที่มากมายกว่าและดีกว่าธนาคารเดี่ยว

2. ธนาคารซึ่งมีสาขาจำนวนมาก สามารถระดมเงินทุนและจัดสรรเงินทุนไปยังที่ที่มีความต้องการสินเชื่อบางประเภท หรือบริการบางประเภทเป็นการเฉพาะได้ดีกว่าธนาคารเดี่ยวเป็นการช่วยทำให้เกิดการระดมเงินทุนจากแหล่งที่มีเงินทุนเหลือใช้ไปยังแหล่งที่ขาดแคลนเงินทุนได้อย่างคล่องตัว และช่วยให้อัตราดอกเบี้ยในส่วนต่างๆ ของประเทศเป็นอัตราเดียวกัน

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของสำนักงานสาขา มีดังนี้ ธนาคารที่มีสาขาจำนวนมากสามารถดำเนินการได้โดยมีต้นทุนการ

ดำเนินงานที่ต่ำและสามารถระดมและจัดสรรเงินทุนไปในการให้กู้และการลงทุนที่ต่ำ โดยการปล่อยสินเชื่อไปยังแหล่งต่างๆ ได้อย่างคล่องตัวและมีอัตราดอกเบี้ยเป็นอัตราเดียวกัน

3.1.3 สาขาที่ใช้บริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ธนาคาร ประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนาส่งเสริมช่วยเหลือ สนับสนุนจัดตั้งการดำเนินงานการขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้บริการสินเชื่อเพื่อการหมุนเวียนระยะสั้น การลงทุนระยะยาว คำประกัน บริการร่วมลงทุน และบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การอบรมสัมมนา และช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถการทำธุรกิจหรือให้บริการที่จำเป็นอื่น โดยมีสำนักงานสาขาต่างๆ ของธนาคาร จำนวน 76 สาขา โดยแยกเป็น 4 ภาค ดังนี้

ภาคกลาง มี 26 สาขา ได้แก่ สมุทรสาคร นครปฐม พระประแดง นนทบุรี รังสิต อ้อมน้อย สมุทรปราการ พระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี ตราด ปราจีนบุรี สระแก้ว สุพรรณบุรี เพชรบุรี สมุทรสงคราม กาญจนบุรี ราชบุรี ปทุมธานี อ่างทองและนครนายก

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 18 สาขา ได้แก่ ขอนแก่น อุดรธานี สกลนคร หนองคาย มุกดาหาร ชัยภูมิ เลย นครราชสีมา อุบลราชธานี สุรินทร์ ร้อยเอ็ด ยโสธร บุรีรัมย์ ศรีสะเกษ มหาสารคาม นครพนม หนองบัวลำภูและอำนาจเจริญ

ภาคเหนือ มี 17 สาขา ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง แพร่ ลำพูน น่าน พิชญ์โลก พิจิตร อุดรดิตถ์ ตาก เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ สุโขทัย กำแพงเพชร ชัยนาท อุทัยธานีและแม่ฮ่องสอน

ภาคใต้ มี 15 สาขา ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต นครศรีธรรมราช กระบี่ ชุมพร ตรัง ยะลา ปัตตานี สตูล ระนอง พังงา นราธิวาส พัทลุงและสงขลา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่ใช้บริการ

จิราภรณ์ สัตถาผล (2543 : 70) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการฝากเงิน ด้านขั้นตอนการถอนเงิน และด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปราณี กิรติธร (2543 : 55-56) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารทหารไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมและแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ด้านการแพทย์ อยู่ในระดับมาก และยังพบว่าผู้ใช้บริการสาขาของธนาคารทหารไทยต่างกันมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการทั่วไป ด้านการบริการเงินฝากและด้านพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคารต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดีธนกิจ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณารายด้านความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคารต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2548 จำนวน 4,145 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2548 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967 : 886 – 887) โดยใช้สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อเป็นชั้น (Strata) ได้ลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 376 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยจำแนกประชากรตามสำนักงานสาขาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,487 คน และสำนักงานสาขา จำนวน 1,658 คน

2. ผู้วิจัยจำแนกประชากรแต่ละระดับในข้อ 1 ตามรูปแบบสินเชื่อ ดังนี้

- 2.1 สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,486 คน ได้แก่ สินเชื่อระยะสั้น จำนวน 342 คน สินเชื่อระยะยาว จำนวน 747 คน สินเชื่อแฟคตอริง จำนวน 870 คน และสินเชื่อเร่งด่วน จำนวน 498 คน

- 2.2 สำนักงานสาขา 1,657 คน ได้แก่ สินเชื่อระยะสั้น จำนวน 248 คน สินเชื่อระยะยาวจำนวน 496 คน สินเชื่อแฟคตอริง จำนวน 580 คน และสินเชื่อเร่งด่วน จำนวน 334 คน

3. ผู้วิจัยประมาณค่าของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากตารางยามาเน่ (Yamane) พบว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 : 1 ผู้วิจัยจึงสุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อ

สำนัก งาน	รูปแบบสินเชื่อ								รวม	
	สินเชื่อระยะสั้น		สินเชื่อระยะยาว		สินเชื่อแฟคตอริง		สินเชื่อเร่งด่วน			
	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
สำนักงาน ใหญ่	342	34	747	68	870	79	498	45	2,487	226
สำนักงาน สาขา	248	22	496	45	580	53	334	30	1,658	150
รวม	620	56	1,242	113	1,450	132	832	75	4,145	376

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ สาขาและบริการที่ใช้จากธนาคาร

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. ปกติท่านใช้บริการในสาขาใด

☐ สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร) ☐ สำนักงานสาขา โปรดระบุ

2. ท่านขอใช้บริการใดบ้างจากธนาคาร

☐ สินเชื่อระยะสั้น ☐ สินเชื่อระยะยาว ☐ สินเชื่อแฟคตอริง ☐ สินเชื่อเร่งด่วน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของ เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล (2545 : 75-79)

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 1 และข้อ 2 โดยลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง โปรดประเมินความพึงพอใจในรายการต่อไปนี้ โดยให้คะแนนตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

มากที่สุด	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร					
0 ท่านพอใจที่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ					
00 ท่านไม่พอใจกับการขอสินเชื่อเพราะ มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องใช้เอกสารมาก					
ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานของธนาคาร					
0 ท่านพอใจที่พนักงานธนาคารมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
00 ท่านไม่พอใจที่พนักงานธนาคารแสดงความไม่เต็มใจในการให้บริการ					
ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคาร					
0 ธนาคารมีทำเลที่ตั้งที่หาง่าย					
00 ธนาคารมีสถานที่บริการอ่านหนังสือพิมพ์/นิตยสาร ขณะรอรับบริการเพียงพอ					
ด้านที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาของธนาคาร					
0 ท่านพอใจกับการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการผ่านทางสื่อมวลชนของธนาคาร					
00 ท่านไม่พอใจกับการให้การปรึกษาของธนาคาร					

เกณฑ์การให้คะแนน ให้คะแนนดังนี้

ข้อความทางบวก (คะแนน)		ข้อความทางลบ (คะแนน)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 9)

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะและ นำไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. พาสนา จุฬรัตน์ ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความและเนื้อหา กับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 60 ข้อ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง โดยแยกเป็นลูกค้าของสำนักใหญ่ 15 คน และลูกค้าของสำนักงานสาขา 15 คน รวมทั้งหมด 30 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนนเพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย $t - test$ แล้วเลือกข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีจำนวน 21 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.416 – 8.881

2.2 ด้านที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 14 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.207 – 9.979

2.3 ด้านที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.334 – 9.105

2.4 ด้านที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.742 – 7.937

3. ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้เฉพาะข้อที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 ไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8182

3.2 ด้านที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8939

3.3 ด้านที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8562

3.4 ด้านที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9307

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากกรรมการผู้จัดการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างข้อมูลสำหรับการวิจัย

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองสำหรับลูกค้าสำนักงานใหญ่และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับลูกค้าของสำนักงานสาขา จำนวน 376 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน ถึงวันที่ 5 สิงหาคม 2548 ได้คืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ ผู้วิจัยจึงนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่ตั้งไว้
2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
3. วิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทิศทาง (Two way Analysis of Variance)
4. วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe's Method) หลังจากทดสอบสมมติฐานแล้วมีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม (Item Analysis) โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
 - 3.1 ทดสอบความแปรปรวนของตัวแปรรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทิศทาง (Two way Analysis of Variance)
 - 3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีแบบเชฟเฟ (Scheffe's Method) หลังจากทดสอบสมมติฐานแล้วมีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

k_1	แทน	คะแนนเต็มของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
k_2	แทน	คะแนนเต็มของความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
k_3	แทน	คะแนนเต็มของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
k_4	แทน	คะแนนเต็มของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
k_5	แทน	คะแนนเต็มของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
$-X_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
$-X_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
$-X_3$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
$-X_4$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
$-X_5$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
S_1	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
S_2	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

S ₃	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
S ₄	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
S ₅	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	คะแนนเฉลี่ยของความแปรปรวน
F	แทน	ค่านัยสำคัญของการแจกแจง F
A	แทน	สาขาที่ใช้บริการ
a ₁	แทน	สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร)
a ₂	แทน	สำนักงานสาขา (ต่างจังหวัด)
B	แทน	รูปแบบสินเชื่อ
b ₁	แทน	สินเชื่อระยะสั้น
b ₂	แทน	สินเชื่อระยะยาว
b ₃	แทน	สินเชื่อแฟคตอริง
b ₄	แทน	สินเชื่อเร่งด่วน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อที่ต่างกันที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ทั้งรายด้านและภาพรวม

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทั้งรายด้านและภาพรวม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ไปสอบถามกับลูกค้า จำนวน 376 คน แบ่งเป็นลูกค้าของสำนักงานใหญ่ 226 คน และลูกค้าของสำนักงานสาขา จำนวน 150 คน แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ
ลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
ทั้งรายด้านและภาพรวม จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

สำนัก งาน	รูปแบบ สินเชื่อ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร														
		ด้านที่ 1			ด้านที่2			ด้านที่3			ด้านที่4			ภาพรวม		
		k ₁	X ₁	S ₁	k ₂	X ₂	S ₂	k ₃	X ₃	S ₃	k ₄	X ₄	S ₄	k ₅	X ₅	S ₅
สำนัก งาน ใหญ่	ระยะสั้น	5	4.899	.072	5	4.731	.108	5	4.805	.132	5	4.829	.124	5	4.825	.056
	ระยะยาว	5	4.888	.068	5	4.694	.123	5	4.802	.135	5	4.823	.105	5	4.810	.048
	แฟคตอริง	5	4.895	.067	5	4.684	.122	5	4.802	.133	5	4.805	.089	5	4.807	.053
	เร่งด่วน	5	4.429	.080	5	4.676	.120	5	4.792	.147	5	4.800	.104	5	4.639	.045
	รวม	5	4.800	.198	5	4.692	.120	5	4.801	.135	5	4.813	.102	5	4.777	.085
สำนัก งาน สาขา	ระยะสั้น	5	4.913	.059	5	4.724	.113	5	3.845	.113	5	4.850	.085	5	4.591	.051
	ระยะยาว	5	4.901	.064	5	4.706	.130	5	3.831	.117	5	4.824	.133	5	4.575	.062
	แฟคตอริง	5	4.896	.065	5	4.725	.115	5	3.830	.113	5	4.839	.102	5	4.580	.045
	เร่งด่วน	5	4.417	.080	5	4.714	.132	5	3.833	.115	5	4.800	.078	5	4.404	.039
	รวม	5	4.804	.205	5	4.717	.122	5	3.833	.114	5	4.828	.107	5	4.545	.087
รวม	ระยะสั้น	5	4.904	.067	5	4.728	.109	5	4.428	.489	5	4.837	.110	5	4.733	.127
	ระยะยาว	5	4.893	.066	5	4.699	.126	5	4.415	.494	5	4.823	.116	5	4.717	.127
	แฟคตอริง	5	4.895	.066	5	4.700	.121	5	4.412	.494	5	4.818	.095	5	4.716	.122
	เร่งด่วน	5	4.424	.080	5	4.691	.126	5	4.408	.492	5	4.800	.094	5	4.545	.123
	รวม	5	4.802	.201	5	4.702	.121	5	4.415	.491	5	4.819	.104	5	4.685	.142

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 1) ของลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 4.800 4.804 และ 4.802 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีความพึงพอใจมาก และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ 4.899 4.888 4.895 และ 4.429 ตามลำดับ ลูกค้าสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.913 4.901 4.896 และ 4.417 ตามลำดับ ลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.904 4.893 4.895 และ 4.424 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจมาก

สำหรับด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 2) ของลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงาน

สาขาและลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 4.692 4.717 และ 4.702 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้ำสำนักงานใหญ่ ลูกค้ำสำนักงานสาขาและลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีความพึงพอใจมาก และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้ำสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ 4.731 4.694 4.684 และ 4.676 ตามลำดับ ลูกค้ำสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.724 4.706 4.725 และ 4.714 ตามลำดับ ลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ และ และ 4.728 4.699 4.700 และ 4.691 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้ำสำนักงานใหญ่ ลูกค้ำสำนักงานสาขาและลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจมาก

สำหรับด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 3) ของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 4.801 3.833 และ 4.415 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อบริษัท สินเชื่อบริษัท สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ 4.805 4.802 4.802 และ 4.792 ลูกค้าย่านสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 6.845 3.831 3.830 และ 3.833 ตามลำดับ ลูกค้าย่านรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.428 4.415 4.412 และ 4.408 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อบริษัทต่างกันมีความพึงพอใจมาก

สำหรับด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 4) ของลูกค้าสำนักงานใหญ่
ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีคะแนนเฉลี่ยรายข้อ
เท่ากับ 4.813 4.828 และ 4.819 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและ
ลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีความพึงพอใจมาก และเมื่อจำแนกตามรูปแบบ
สินเชื่อบริการสั้น สินเชื่อบริการยาว สินเชื่อแฟคตอริ่งและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าสำนักงานใหญ่มีค่า
เท่ากับ 4.829 4.823 4.805 และ 4.800 ตามลำดับ ลูกค้าสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.850 4.824
4.839 และ 4.800 ตามลำดับ ลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.837
4.823 4.818 4.800 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้ง
สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อต่างก็มีความพึงพอใจมาก

สำหรับด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ภาพรวม) ของลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 4.777 4.404 และ 4.685 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ารวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา มีความพึงพอใจมาก และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแพคคอร์ดิ่งและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ 4.825 4.810

4.807 และ 4.639 ลูกค้าย่านสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.591 4.575 4.580 และ 4.404 ลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ 4.733 4.717 4.716 และ 4.545 ตามลำดับ แสดงว่าลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขา เมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจมาก

เมื่อพิจารณาความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 1) ของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .198 .205 และ .201 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและกระจายใกล้เคียงกันและเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ .072 .068 .067 และ .080 ตามลำดับ สำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .059 .064 .065 และ .080 ตามลำดับ ลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .067 .066 .066 .080 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อยและใกล้เคียงกัน

สำหรับด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 2) ของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .120 .122 และ .121 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ .108 .123 .122 และ .120 ตามลำดับ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .113 .130 .115 และ .132 ตามลำดับ ลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .109 .126 .121 และ .126 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและใกล้เคียงกัน

สำหรับด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 3) ของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .135 .114 และ .491 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริง และสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ .132 .135 .133 และ .147 ตามลำดับ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .133 .117 .113 และ .115 ตามลำดับ ลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .489 .494 .494 และ .492 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและใกล้เคียงกัน

สำหรับด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ด้านที่ 4) ของลูกค้าย่านสำนักงานใหญ่ ลูกค้าย่านสำนักงานสาขาและลูกค้าย่านทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .102 .078 และ .104 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและกระจายใกล้เคียงกันและเมื่อ

จำแนกตามรูปแบบสินเชื่อบริษัท สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้า สำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ .124 .105 .089 และ .104 ตามลำดับ ลูกค้าสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .085 .133 .102 และ .078 ตามลำดับ ลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .110 .116 .095 และ .094 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนค่อนข้างน้อยและใกล้เคียงกัน

สำหรับด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ภาพรวม) ของลูกค้าสำนักงานใหญ่ ลูกค้าสำนักงานสาขาและลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .085 .187 และ .142 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อยและกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อจำแนกตามรูปแบบสินเชื่อบริษัท สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนของลูกค้าสำนักงานใหญ่มีค่าเท่ากับ .056 .048 .053 และ .045 ตามลำดับ ลูกค้าสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .051 .062 .045 และ .039 ตามลำดับ ลูกค้ำรวมทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขามีค่าเท่ากับ .127 .127 .122 และ .123 ตามลำดับ แสดงว่ามีการกระจายคะแนนน้อยและใกล้เคียงกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมของสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา และรูปแบบสินเชื่อบริษัท สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ
ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมจำแนก
ตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
สาขาที่ใช้บริการ (A)	4.359	1	4.359	1670.707**
รูปแบบสินเชื่อ (B)	1.762	3	.587	225.062**
ปฏิสัมพันธ์ (A x B)	.001	3	.001	.152
ความคลาดเคลื่อน	.960	368	.003	
รวม	7.657	375		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ใช้บริการกับรูปแบบสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนครั้งนี้ปรากฏว่ามีรูปแบบสินเชื่ออย่างน้อย 1 คู่ที่มีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อค้นหาว่ารูปแบบสินเชื่อแบบใดแตกต่างกัน โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมของลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อ
ต่างกัน

รูปแบบสินเชื่อ	$\bar{X}$ ของ ความพึงพอใจ	สินเชื่อ เร่งด่วน	สินเชื่อ แฟลคตอริง	สินเชื่อ ระยะยาว	สินเชื่อ ระยะสั้น
		4.545	4.716	4.717	4.733
สินเชื่อเร่งด่วน	4.545	-	.171**	.172**	.188**
สินเชื่อแฟลคตอริง	4.716		-	.001	.017
สินเชื่อระยะยาว	4.717			-	.016
สินเชื่อระยะสั้น	4.733				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน
ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน และลูกค้าที่ใช้รูปแบบ
สินเชื่อแฟลคตอริงกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาว
ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟลคตอริงและลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะ
ยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟลคตอริงมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อ
ต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ
ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของสำนักงานใหญ่กับ
สำนักงานสาขา และรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟลคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วน
โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
สาขาที่ใช้บริการ (A)	.002	1	.002	.306
รูปแบบสินเชื่อ (B)	12.944	3	4.315	880.008**
ปฏิสัมพันธ์ (A x B)	.009	3	.003	.599
ความคลาดเคลื่อน	1.804	368	.005	
รวม	15.183	375		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ใช้บริการกับรูปแบบสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเนื่องจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนครั้งนี้ปรากฏว่ามีรูปแบบสินเชื่ออย่างน้อย 1 คู่ที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อค้นหารูปแบบสินเชื่อแบบใดแตกต่างกัน โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกัน

รูปแบบสินเชื่อ	$\bar{X}$ ของความพึงพอใจ	สินเชื่อ เร่งด่วน	สินเชื่อ ระยะยาว	สินเชื่อ แฟคตอริง	สินเชื่อ ระยะสั้น
		4.424	4.893	4.895	4.904
สินเชื่อเร่งด่วน	4.424	-	.469**	.471**	.480**
สินเชื่อระยะยาว	4.893		-	.002	.011
สินเชื่อแฟคตอริง	4.895			-	.009
สินเชื่อระยะสั้น	4.904				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 แสดงว่า ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาว ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงและลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา และรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน
ธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตาม
สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
สาขาที่ใช้บริการ (A)	.035	1	.035	2.377
รูปแบบสินเชื่อ (B)	.036	3	.012	.820
ปฏิสัมพันธ์ (A x B)	.029	3	.010	.655
ความคลาดเคลื่อน	5.449	368	.015	
รวม	5.580	375		

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ใช้บริการกับรูปแบบสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขาและรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้
บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
สาขาที่ใช้บริการ (A)	75.069	1	75.069	4531.923**
รูปแบบสินเชื่อ (B)	.005	3	.002	.105
ปฏิสัมพันธ์ (A x B)	.003	3	.001	.063
ความคลาดเคลื่อน	6.096	368	.017	
รวม	90.559	375		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ใช้บริการกับรูปแบบสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อต่างกัน

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยของสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา และรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริง และสินเชื่อเร่งด่วน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีสองตัวประกอบ ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการ และการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อของลูกค้าธนาคาร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
สาขาที่ใช้บริการ (A)	.016	1	.016	1.448
รูปแบบสินเชื่อ (B)	.052	3	.017	1.577
ปฏิสัมพันธ์ (A x B)	.022	3	.007	.671
ความคลาดเคลื่อน	4.016	368	.011	
รวม	4.108	375		

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสาขาที่ใช้บริการกับรูปแบบสินเชื่อมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการรูปแบบสินเชื่อต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้บริการที่สาขาต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ลูกค้าที่ใช้บริการรูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่ใช้บริการที่สาขาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548 จำนวน 4,145 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2548 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane, 1967 : 886 – 887) โดยใช้สาขาที่ใช้บริการและรูปแบบสินเชื่อเป็นชั้น (Strata) ได้ลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 376 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 รูปแบบสินเชื่อ ได้แก่
 - 1.1.1 สินเชื่อระยะสั้น
 - 1.1.2 สินเชื่อระยะยาว
 - 1.1.3 สินเชื่อแฟคตอริง
 - 1.1.4 สินเชื่อเร่งด่วน
 - 1.2 สาขาที่ให้บริการ ได้แก่
 - 1.2.1 สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร)
 - 1.2.2 สำนักงานสาขา (ต่างจังหวัด)
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกได้ดังนี้
 - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร
 - 2.2 ด้านการบริการของพนักงาน
 - 2.3 ด้านอาคารสถานที่
 - 2.4 ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 21 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.416 ถึง 8.881 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8182

2.2 ด้านที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 14 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.207 – 9.979 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8939

2.3 ด้านที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.334 – 9.105 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8562

2.4 ด้านที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีจำนวน 10 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อระหว่าง 3.742 – 7.937 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9307

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากกรรมการผู้จัดการ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างข้อมูลสำหรับการวิจัย
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองสำหรับลูกค้าสำนักงานใหญ่และเจ้าหน้าที่ประจำสาขาเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับลูกค้าของสำนักงานสาขา จำนวน 376 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 29 มิถุนายน ถึงวันที่ 5 สิงหาคม 2548 ได้คืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ ผู้วิจัยจึงนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุปดังนี้

1. ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่มีผลร่วมกันต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
2. ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเชฟเฟ้ (Scheffe') พบว่า ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาว ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงและลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำ พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทั้ง 4 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ารูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่มีผลร่วมกันต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แต่การที่ลูกค้าของธนาคารจะมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงานธนาคาร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับสาขาที่ใช้บริการ หรือรูปแบบสินเชื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง เพียงอย่างเดียว ซึ่งไม่เป็นตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 1 ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารที่ต่างกันนั้นเนื่องจากรูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาว สินเชื่อแฟคตอริงและสินเชื่อเร่งด่วนที่ให้บริการในแต่ละสาขาของธนาคาร ส่วนใหญ่มีวิธีการให้บริการในแต่ละรูปแบบสินเชื่อที่ใกล้เคียงกัน เพราะนโยบายของธนาคารไม่ว่าจะเป็นสาขาใด หรือรูปแบบการให้สินเชื่อใดก็นำให้ลูกค้าทุกคนได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วเสมอ เพื่อลูกค้าจะได้ไปรับบริการจากธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยทุกแห่งที่ลูกค้าอยู่ใกล้โดยไม่เกี่ยงว่าจะเป็นสำนักงานใหญ่หรือสาขา จึงทำให้ตัวแปรรูปแบบสินเชื่อกับสาขาที่ใช้บริการ ไม่มีผลร่วมกันต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร

2. ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 2 ทั้งนี้เพราะรูปแบบสินเชื่อแต่ละประเภทมีข้อจำกัดแตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการในเรื่องขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ การบริการของพนักงาน อาคารสถานที่ และการให้บริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารย่อมแตกต่างกันไป จึงทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละรูปแบบสินเชื่อจึงมีความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกันได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเชฟเฟ (Scheffe' s Method) พบว่า ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วน และลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความ

พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 2 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาวและสินเชื่อแฟคตอริง ทั้งนี้เพราะลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อเร่งด่วนส่วนใหญ่เป็นลูกค้ารายเล็กถึงรายกลาง ซึ่งมักไม่ค่อยได้รับการดูแลจากธนาคาร ประกอบด้วยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งได้รับนโยบายการให้บริการสินเชื่อจากรัฐบาล ทำให้ธนาคารมีข้อจำกัดทางด้านวิธีดำเนินงานเมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารพาณิชย์จะมีความคล่องตัวด้านการปล่อยสินเชื่อมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 75) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนรารัตน์ โกศลวิตร (2541 : 65-66) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้บริการประเภทสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฉันทนา วิทยาเรืองเดช (2546 : 69) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารที่มีประเภทการให้บริการสินเชื่อต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ส่วนลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาว ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงและลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 2 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาวและสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะรูปแบบสินเชื่อทั้ง 3 รูปแบบมีวิธีการให้บริการที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ การขอรับบริการ การจัดเตรียมเอกสาร การให้คำปรึกษาโครงการ หลักเกณฑ์สินเชื่อ การยื่นขออนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกัน การประเมินโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินการ การจัดทำนิติกรรมสัญญา การเบิกจ่ายเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม

2.2 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาว ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อสั้นกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงและลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะยาวกับลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่

เป็นตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อยาระยะสั้น สินเชื่อยาวและสินเชื่อแฟคตอริงมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะรูปแบบสินเชื่อทั้ง 3 รูปแบบมีวิธีการให้บริการใกล้เคียงกัน ได้แก่ การขอรับบริการ การจัดเตรียมเอกสาร การให้คำปรึกษาโครงการ หลักเกณฑ์สินเชื่อ การยื่นขออนุมัติ การพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกัน การประเมินโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินการ การจัดทำนิติกรรมสัญญา การเบิกจ่ายเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม จึงทำให้ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารต่างกัน

2.3 ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 2 แสดงว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะรูปแบบสินเชื่อแต่ละรูปแบบมีวิธีการให้บริการใกล้เคียงกัน ได้แก่ การติดต่อขอรับบริการ การให้รายละเอียดเบื้องต้น การจัดเตรียมเอกสาร การให้คำปรึกษาโครงการ การแจ้งหนี้ ความสะดวกในการชำระหนี้และความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร ซึ่งวิธีการให้บริการดังกล่าวเป็นส่วนที่เกี่ยวพันกับด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคาร และรูปแบบสินเชื่อทั้ง 4 รูปแบบมีวิธีการให้บริการ ได้แก่ หลักเกณฑ์สินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อ การประเมินราคาหลักประกัน การประเมินโครงการ ระยะเวลาในการดำเนินการ การจัดทำนิติกรรมสัญญา การเบิกจ่ายเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและระยะเวลาการผ่อนชำระ ซึ่งวิธีการให้บริการดังกล่าวนี้เป็นส่วนที่เกี่ยวพันกับด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร จึงทำให้รูปแบบสินเชื่อไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสงค์ ตั้งกิตติมศักดิ์ (2546 : 71) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาคลองจั่น พบว่า ประเภทที่มาใช้บริการของธนาคารที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

3. ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 3 แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารแตกต่างกัน เนื่องจากสาขาที่ใช้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการมาใช้บริการของธนาคาร เพราะความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิภา นาคนิมิตรุ่ง (2545 : 77) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรชนิดกึ่งธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบัตรชนิดกึ่งธนาคารต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการเงินฝากและด้านพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีราภรณ์ สัตถาผล (2543 : 70) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการสาขาของธนาคารต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.1 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร การบริการของพนักงานธนาคารและการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคาร พัฒนาศักยภาพขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 3 แสดงว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจของลูกค้าด้านขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ ด้านการบริการของพนักงานและด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะส่วนใหญ่วิธีการให้บริการสินเชื่อของธนาคารมีขั้นตอนที่สำนักงานใหญ่ ธนาคารมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอทำให้การบริการของพนักงานในแต่ละสาขาใกล้เคียงกัน ด้านการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของธนาคารมีหน่วยงานให้บริการลูกค้าที่สำนักงานใหญ่เท่านั้น ทำให้สาขาที่ใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ารายด้านทั้ง 3 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปราณี กิรติธร (2543 : 55-56) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการสาขาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ ด้านการแพทย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคาร พัฒนาศักยภาพขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ตามข้อที่ 3 แสดงว่าลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะสถานที่ของสำนักงานสาขาธนาคารมีทำเลที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถของลูกค้า ความสวยงามของภายนอกและภายในอาคารและป้ายประชาสัมพันธ์แตกต่างกันไปตามสถานที่ตั้งใน

แต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศศิษฐ์ ชัชวาลานนท์ (2546 : 66-67) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักธุรกิจ เขาวัง เพชรบุรี ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการที่สาขาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักธุรกิจ เขาวัง เพชรบุรีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจต่อสำนักธุรกิจ เขาวัง เพชรบุรีของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ด้านช่องทางจัดจำหน่ายและด้านส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อเร่งด่วนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย น้อยกว่าลูกค้าที่ใช้รูปแบบสินเชื่อระยะสั้น สินเชื่อระยะยาวและสินเชื่อแฟคตอริง ดังนั้นธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อให้มีคุณภาพใกล้เคียงกัน เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารดีขึ้น

1.2 ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าสำนักงานใหญ่และลูกค้าสำนักงานสาขามีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน ดังนั้นธนาคารควรมีการกำหนดรูปแบบของอาคารสถานที่ของสำนักงานสาขา เพื่อให้ธนาคารมีสำนักงานสาขาที่มีรูปแบบทันสมัย และมีการพัฒนาปรับปรุงสำนักงานสาขาที่มีอยู่ให้มีรูปแบบเดียวกันด้วย อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในด้านอื่นๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคาร ความคาดหวังและเจตคติของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของธนาคาร

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มลูกค้าอื่นๆ ด้วย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการการร่วมลงทุน หนังสือค้ำประกันและอวัลหรือการรับรองตัวเงิน เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าที่ใช้บริการอื่นๆ ของธนาคารมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร.
- เกษมศักดิ์ วิชิตะกุล. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จตุรงค์ พโยมรัตน์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ สัตถาผล. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ฉันทนา วิทยาเรืองเดช. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ : สาขาบางมด กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชมเพลิน จันทรเรืองเพ็ญ. (2535). เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). จิตวิทยาการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพนิตการพิมพ์
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2546). รายงานประจำปี 2546 ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2546). สินเชื่อและบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2522). พระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 พรราช
บัญญัติการธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2522 และประกาศที่เกี่ยวข้อง. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพ : วิกิตอร์ เพาเวอร์ พอยท์ จำกัด
- นรารัตน์ โกศลวิตร. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประโชด ชุมพล. (2531). สถาบันการเงิน. กรุงเทพฯ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์
และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประมวล คิตตินันท์. (2521). จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสงค์ ตั้งกิตติมศักดิ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน
สาขาลองจัน. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี กิรติธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน). รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ. บช.ม. (การตลาด). มหาสารคาม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี :
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไมตรี วิไลกิจ. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านการบริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร
- เรณู กฤษณะสังข์. (2536). วิชาการบัญชีธนาคาร. กรุงเทพฯ คณะวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาเขต
พณิชยการพระนคร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ :
สุวีริยาสาส์น.
- . (2538) . เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา . กรุงเทพฯ ๔ : สุวีริยาสาส์น.
- . (2540) . สถิติวิทยาทางการวิจัย . กรุงเทพฯ ๔ : สุวีริยาสาส์น.
- วันเพ็ญ แซ่มสุชี. (2542). ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารทหารไทยจำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ รายงานวิชาสัมมนาการวิจัยทางธุรกิจการศึกษา. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วารี หะวานนท์. (2539). การบัญชีธนาคาร การปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- วาสนา สิงห์โกวินท์. (2527). การจัดการธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- วิภา นาคนิมิตรุ่ง. (2545) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านระดมเงินฝากและธนบดี
ธนกิจ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- วิมลสิทธิ์ หริยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. (2528). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิวสิทธิ์ ชัชวาลานนท์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักธุรกิจ เขาวิ้ง เพชรบุรีของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2522). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2546). รายงาน
สถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2546 และแนวโน้มปี 2547 กรุงเทพฯ :
เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด
- สุทธิ ปันมา. (2535). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัดมหาชน
สาขากาฬสินธุ์. ปรินิพนธ์. ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน.
ปรินิพนธ์.กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อังคณา นุตยกุล. (2543). การบัญชีธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำรา
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- Bank of Thailand. (2003). *Financial Institutions and Market in Thailand*. December Cowell,
Dessler, G. (1983). *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Verginia :
Reston Publisting Company. Inc.
- Donald, W. (1994). *Marketing of Services*. New York. : Marketing Book.
- Freemantle, David. (1993). *Incredible Customer Service*. New York : McGraw-Hill Book
Company.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*, 3 rd ed. . New York : McGraw – Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Nausner Band Snyderman, BB. The Motivation To Work*.
New York : John Wiley and Sons Inc.

- Kent, Raymond P. (1972). *Money and Banking*. 6th ed. New York : Holt, Rinehart and Winston. Inc.
- Maslow, A.H. (1968). *Towards A Psychology of Being*. New Jersey : D. Van. Nostrand. Company Inc.
- Maslow. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row Inc.
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in White Collar Job*. Ann : University of Michigan Press.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons. Inc.
- Wallerstein, Harrey. (1971). *A dictionary of Psychology*. Maryland : penguin Book.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics An Introductory* 2nd ed. New York : Harper.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
จดหมายติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/๔ ๕๖1

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๙ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพฑูรย์ สวชนไพฑูรย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าที่ให้บริการ จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสินเชื่อและสาขาที่ให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไพฑูรย์ สวชนไพฑูรย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6846016 มือถือ 06-7053738



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศร 0519.12/4805

วันที่ ๑๑ มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายไพฑูลย์ สวธนไพฑูลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสันทนาการและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์เวรณี กริทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์พาสณา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษากฎสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสันทนาการและสาขาที่ใช้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายไพฑูลย์ สวธนไพฑูลย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานธนาคารของธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ด้านที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาแนะนำของ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคาร ท่านสามารถ
แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อถูกหรือผิดและไม่มีผลแต่
อย่างใด ในการตอบแบบสอบถามนี้ไม่ต้องลงชื่อ คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีการ
เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านตอบสิ่งที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นมากที่สุดโปรดตอบ
ให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวได้แก่ สาขาและบริการที่ใช้จากธนาคาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. ปกติท่านใช้บริการในสาขาใด

☐ สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร)

☐ สำนักงานสาขา โปรดระบุ

2. ท่านขอใช้บริการใดบ้างจากธนาคาร

☐ สินเชื่อระยะสั้น

☐ สินเชื่อระยะยาว

☐ สินเชื่อแฟคตอริง

☐ สินเชื่อเร่งด่วน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

คำชี้แจง โปรดประเมินความพึงพอใจในรายการต่อไปนี้ โดยให้คะแนนตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง)

มากที่สุด	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร					
1 ท่านพอใจที่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ					
2 ท่านพอใจกับการให้รายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ / การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น					
3 ท่านไม่พอใจกับการให้คำปรึกษาโครงการที่จะลงทุน					
4 ท่านพอใจกับหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อ					
5 ท่านไม่พอใจกับการจัดเตรียมเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อ(ความยุ่งยาก ความซับซ้อน จำนวนของเอกสาร)					
6 ท่านพอใจกับความชัดเจนของแบบฟอร์ม					
7 ท่านไม่พอใจกับขั้นตอนในการยื่นขออนุมัติสินเชื่อ					
8 ท่านพอใจกับขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9 ท่านไม่พอใจกับการประเมินราคาหลักประกัน					
10 ท่านพอใจกับการประเมินโครงการ					
11 ท่านพอใจกับระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนได้รับแจ้งอนุมัติสินเชื่อ					
12 ท่านไม่พอใจในการจัดทำนิติกรรมสัญญา					
13 ท่านพอใจกับขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินกู้					
14 ท่านไม่พอใจกับอัตราดอกเบี้ย					
15 ท่านพอใจกับค่าธรรมเนียม					
16 ท่านไม่พอใจกับวงเงินที่ให้กู้					
17 ท่านพอใจกับระยะเวลาการผ่อนชำระ					
18 ท่านไม่พอใจกับระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงินกู้					
19 ท่านไม่พอใจกับการแจ้งหนี้					
20 ท่านพอใจที่ได้รับความสะดวกในการชำระหนี้					
21 ท่านพอใจที่ได้ความสะดวกในการติดต่อกับธนาคาร					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานของธนาคาร					
22 ท่านไม่พอใจกับการแต่งกายของพนักงาน					
23 ท่านพอใจกับความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการของพนักงาน					
24 ท่านพอใจกับความสุภาพของพนักงาน					
25 ท่านไม่พอใจที่พนักงานธนาคารแสดงไม่เต็มใจในการให้บริการ					
26 ท่านพอใจกับความชัดเจนในการตอบข้อสงสัยของพนักงาน					
27 ท่านพอใจกับความถูกต้องในการให้ข้อมูลของพนักงาน					
28 ท่านพอใจที่ได้รับความรวดเร็วในการประสานงาน / บริการของพนักงาน					
29 ท่านพอใจที่พนักงานให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ					
30 ท่านไม่พอใจกับความรู้ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของผู้มาใช้บริการ					
31 ท่านพอใจที่พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตและความไว้วางใจ					
32 ท่านพอใจที่พนักงานความเอาใจใส่ลูกค้าโดยสม่ำเสมอ					
33 ท่านพอใจกับการรักษาความลับของลูกค้าของพนักงาน					
34 ท่านไม่พอใจที่พนักงานแสดงความไม่เสมอภาคในการให้บริการ					
35 ท่านไม่พอใจที่พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าของธนาคาร					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของธนาคาร					
36 ธนาคารมีความสะดวกในการเดินทาง					
37 ธนาคารมีทำเลที่ตั้งหาง่าย					
38 ธนาคารมีที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้าไม่เพียงพอ					
39 ธนาคารมีอาคารไม่สวยงาม					
40 ธนาคารมีการตกแต่งภายในอาคารไม่สวยงาม					
41 ธนาคารมีอาคารสถานที่สะอาด					
42 ธนาคารมีป้ายประชาสัมพันธ์ / ป้ายต้อนรับไม่ชัดเจน					
43 ธนาคารมีสถานที่บริการน้ำดื่ม ขณะรอรับบริการเพียงพอ					
44 ธนาคารมีสถานที่บริการอ่านบริการหนังสือพิมพ์/นิตยสาร ขณะรอรับบริการเพียงพอ					
45 ธนาคารมีโต๊ะ / เก้าอี้ ไม่เพียงพอกับจำนวนลูกค้าของธนาคาร					
46 ธนาคารมีบริการห้องน้ำ ขณะรอรับบริการเพียงพอ					
47 ห้องน้ำของธนาคารมีความสะอาด					
48 ธนาคารมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี					
49 วันและเวลาที่เปิดให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม					
50 สาขาของธนาคารมีไม่เพียงพอกับการบริการ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 4 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการทางวิชาการและการปรึกษาของธนาคาร					
51 ท่านไม่พอใจกับบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (บริการสืบค้นข้อมูล การลงทุนและการประกอบการ ผ่านเว็บไซต์)					
52 ท่านพอใจกับบริการกระดานสนทนาถามตอบปัญหาธุรกิจทางเว็บไซต์ของธนาคาร					
53 ท่านพอใจกับการจัดสัมมนาและการฝึกอบรม					
54 ท่านพอใจที่ได้รับการช่วยเหลือและการให้ข้อมูลแนะนำเบื้องต้น					
55 ท่านไม่พอใจกับการให้การปรึกษาแนะนำของธนาคาร					
56 ท่านพอใจที่ได้รับการอบรม/ให้ความรู้/การจัดทำแผนธุรกิจ					
57 ท่านไม่พอใจกับการสำรวจ/ติดตามผลการประกอบการของท่าน					
58 ท่านพอใจที่ได้รับการสนับสนุนหาช่องทางด้านการตลาด					
59 ท่านไม่พอใจกับการสนับสนุนด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์/ผลผลิตเพื่อเพิ่มพูนมูลค่าผลิตภัณฑ์					
60 ท่านพอใจกับการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการผ่านทางสื่อมวลชน					

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายไพบูลย์ สวธนไพบูลย์
วันเดือนปีเกิด	15 ตุลาคม 2518
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	77 ถนนพิมพาราม ตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง นครราชสีมา 10130 โทร 0 4431 6518
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ส่วนกลยุทธ์การตลาด ฝ่ายส่งเสริมการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 475 อาคารสิริปัญญา ชั้น 9 ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทร 0 2201 3723
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดราชาธิวาส
พ.ศ. 2539	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ