บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่เปิดดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 การเป็นธนาคารของรัฐบาลทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในความมั่นคง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้มีการพัฒนา ปรับปรุง และขยายองค์กรทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ปัจจุบันธนาคารมีสาขาอยู่ครบทุกจังหวัดของประเทศและยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอกมีความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั้งประเทศ และบริการได้รวดเร็ว

ในปี พ.ศ. 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น Convenience Bank หรือธนาคารแสนสะดวกอย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และกระจายไปตามแหล่งชุมชน

บมจ. ธนาคารกรุงไทย นับได้ว่าเป็นสถาบันการเงินหนึ่งในหลาย ๆ สถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ปัจจุบันธนาคารมีฐานลูกค้าจำนวนมากถึง 11 ล้านราย จำนวนบัญชี 13 ล้านบัญชี ธนาคารจึงมีแผนขยายธุรกิจกับฐานลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในจำนวนฐานลูกค้าที่มีจำนวนมากนั้นส่วนหนึ่งเป็นฐานลูกค้าที่รับเงินเดือนผ่านบัญชีเงินฝากของธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนมากกว่า 2 ล้านราย (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย, 2553, หน้า 1)

บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ออกสู่ตลาดเมื่อปี พ.ศ. 2531 คือ สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลประเภทหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสภาพคล่อง บรรเทาปัญหาทางการเงินของผู้บริโภคเมื่อยามจำเป็น บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้จัดบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏให้กับลูกค้า ซึ่งธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าจำนวนมาก และจำนวนสาขาของธนาคารก็มีจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าสะดวกในการใช้บริการกับธนาคารสามารถถอนเงินสดโดยการใช้บัตร ATM หรือ KRUNGTHAI VISA DEBIT เนื่องจากปัจจุบันแต่ละธนาคารต่างออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่มีความหลากหลาย เพื่อแข่งขันกันในตลาดนี้ โดยแต่ละธนาคารจะมีชื่อผลิตภัณฑ์ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม วงเงินกู้ และระยะเวลาการกู้ ตลอดจนเงื่อนไขและกฎเกณฑ์ในการขอกู้ที่แตกต่างกันไป ในฐานะที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารของรัฐที่ต้องตอบสนองความต้องการของภาคเอกชนและนโยบายของรัฐ ดังนั้น กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จึงเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท ซึ่งใช้บริการโดยนำเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคาร ลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ก็มักจะมีความต้องการสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคด้วย อย่างไรก็ตาม การบริโภคที่เกินรายได้ โดยการบริโภคก่อนและใช้คืนในอนาคตทำให้ต้องหาแหล่งเงินใหม่ เพื่อเป็นเงินหมุนเวียนไว้ใช้จ่ายในปัจจุบัน ส่งผลให้มีความต้องการสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เพื่อสำรองเงินไว้ใช้จ่ายในการอุปโภคส่วนบุคคลและสำรองไว้ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน ทำให้ธนาคารสามารถขยายฐานรายลูกค้ารายย่อยมากขึ้น โดยเห็นว่าลูกค้ารายย่อยเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพเป็นผู้ที่มีรายได้แน่นอน และเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงต่ำ

อัตราการขยายตัวของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (ดูตาราง 1) พบว่า สัดส่วนจำนวนผู้ใช้บริการมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ถึง พ.ศ. 2553 แสดงว่าธนาคารสามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อส่วนบุคคลได้มากขึ้น แต่ก็ยังถือว่าเป็นจำนวนที่น้อยอยู่ เมื่อเทียบกับสัดส่วนจำนวนลูกค้าที่รับเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคาร ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 2 ล้านราย

ตาราง 1

อัตราการขยายตัวของสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและมูลค่าวงเงินสินเชื่อ

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ใช้บริการ (พันราย)	วงเงินสินเชื่อ (พันล้านบาท)
2545	510	32
2546	519	35
2547	513	38
2548	497	40
2549	527	45
2550	556	53
2551	588	61
2552	628	77
2553	670	92

ที่มา. จาก *รายงานสรุปบริหารสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ* (หน้า 2), โดย ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อ-รายย่อย, บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้บริการทั้งประเภทสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคและสินเชื่อธุรกิจ โดยสาขาต่าง ๆ ของธนาคารจะเป็นผู้ดำเนินงานสินเชื่อดังกล่าวทั้ง 2 ประเภท โดยทำการตลาดและหาลูกค้าจากสินเชื่อทั้ง 2 ประเภท แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นไปที่สินเพื่อการอุปโภคบริโภค ซึ่งเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล โดยเฉพาะสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งของสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่บริการลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ในปัจจุบันธนาคารมีสาขาที่ให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ประมาณ 800 สาขาทั่วประเทศ (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายผลิตภัณฑ์-สินเชื่อรายย่อย, 2553, หน้า 3) ซึ่งสาขาต่าง ๆ นั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในต่างจังหวัด และจากผลการดำเนินงานล่าสุดในด้านผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏทั่วประเทศ (ไม่รวมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) พบว่า สาขาของธนาคารที่มีผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากที่สุดในเขตอำเภอเมือง คือ สาขาขอนแก่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

ขอนแก่น ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้วงเงินสินเชื่อดังกล่าว จำนวน 12,691 ราย รองลงมาอีก 4 อันดับ คือ สาขาในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดอุดรธานี ตามลำดับ (ดูตาราง 2)

ตาราง 2

จำนวนผู้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏและวงเงินสินเชื่อ

สาขาในเขตอำเภอเมือง	จำนวนผู้ใช้วงเงิน (ราย)	วงเงินสินเชื่อ (ล้านบาท)
ขอนแก่น	12,691	630
นครราชสีมา	8,610	564
พิษณุโลก	6,710	585
กำแพงเพชร	6,419	545
อุดรธานี	4,409	509

ที่มา. จาก *งานข้อมูลสารสนเทศการตลาด* (หน้า 2), โดย ฝ่ายบริหารข้อมูลการตลาด บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

บมจ. ธนาคารกรุงไทย มีลูกค้าที่รับเงินเดือนผ่านทางบัญชีเงินฝากจำนวนมากกว่า 2 ล้านราย โดยส่วนใหญ่อยู่ในต่างจังหวัด ในจำนวนดังกล่าวเป็นลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเพียง 617,555 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 วงเงินกู้ 61,008 ล้านบาท ยอดหนี้ 35,343 ล้านบาท และมีรายได้จากดอกเบี้ยตลอดปี พ.ศ. 2550 รวมจำนวน 3,561 ล้านบาท (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, ฝ่ายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย, 2553, หน้า 4) และมีลูกค้าที่ยังไม่ได้ใช้วงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอีกประมาณ 1.8 ล้านราย จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ยังมีลูกค้าอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นส่วนใหญ่ที่ยังไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าจะทำอย่างไร จึงจะทำให้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เพราะเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการมาก ๆ นั่นหมายถึงแหล่งรายได้มหาศาลของสินเชื่อประเภทนี้ และถือว่าเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของธนาคาร ประกอบกับปัจจุบันมีระบบประกันคุณภาพการบริการ มีตัวชี้วัดการทำงาน ทำให้ธนาคารต้องปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในยุค

ที่มีการแข่งขันกันสูง ผู้ศึกษาเห็นว่า สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏเป็นสินเชื่อที่มีความสำคัญต่อธนาคาร ซึ่งสามารถพัฒนา ปรับปรุงและจัดรูปแบบบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้จะทำให้สามารถขยายสินเชื่อส่วนบุคคลได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังสามารถรักษาฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ได้ การศึกษาในครั้งนี้จะเน้นไปที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่นเท่านั้น เนื่องจากมีผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากที่สุด (ยกเว้นกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) เพื่อใช้เป็นตัวแทนในเขตอำเภอเมืองทั่วประเทศ ดังนั้น จึงน่าสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น
3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น

สมมติฐานของการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่นต่างกัน
3. ทัศนคติของผู้ใช้บริการสินเชื่อต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏในเขตอำเภอเมืองขอนแก่นต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จำนวน 6 สาขา ได้แก่

1.1 สาขาขอนแก่น

1.2 สาขาถนนมะลิวัลย์

1.3 สาขาประตูเมือง

1.4 สาขาศรีจันทร์

1.5 สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.6 สาขาถนนกลางเมือง

2. ช่วงเวลาที่ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ อยู่ในช่วงเดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2554

3. พื้นที่สำรวจ คือ สำรวจจากสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เฉพาะในเขตอำเภอเมืองขอนแก่นเท่านั้น เนื่องจากในเขตดังกล่าวมีการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏมากที่สุด จำนวน 12,691 ราย (รวม 6 สาขา) คิดเป็นร้อยละ 53.35 ของสาขาทั้งหมดในจังหวัดขอนแก่น

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาโดยใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนวิธีการศึกษา ดังนี้

แหล่งที่มาของข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากประชากรผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร โดยกำหนดขอบเขตของประชากรเฉพาะกลุ่มลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เขตอำเภอเมืองขอนแก่นรวมเป็นจำนวน 12,691 ราย (ดูตาราง 3)

ตาราง 3

จำนวนผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จำแนกตามสาขา ณ วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2553

สาขา	จำนวน (ราย)
1. ขอนแก่น	5,722
2. ถนนมะลิวัลย์	3,598
3. ประตูเมือง	1,568
4. ศรีจันทร์	1,297
5. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	301
6. ถนนกลางเมือง	205
รวม	12,691

ที่มา. จาก *งานข้อมูลสารสนเทศการตลาด* (หน้า 3), โดย ฝ่ายบริหารข้อมูลการตลาด บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 12,691 ราย โดยมีความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ผลดังนี้ (Yamané อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 47)

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

$$= \frac{12,691}{[1 + 12691(0.05)^2]}$$

$$= 387.80$$

กำหนดให้

N = ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประมาณ 400 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏแต่ละสาขาตามสัดส่วนที่กำหนด (ดูตาราง 4) โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (accidental sampling)

ตาราง 4

จำนวนแบบสอบถามที่แจกกระจายตามสัดส่วน

สาขา	จำนวน (ราย)	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)
1. ขอนแก่น	5,722	180
2. ถนนมะลิวัลย์	3,598	113
3. ประตูเมือง	1,568	49
4. ศรีจันทร์	1,297	41
5. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	301	10
6. ถนนกลางเมือง	205	7

ที่มา. จาก *งานข้อมูลสารสนเทศการตลาด* (หน้า 4), โดย ฝ่ายบริหารข้อมูลการตลาด บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2553ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิด (closed-ended question) 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติ จุดประสงค์ของการใช้วงเงิน วงเงินสินเชื่อที่ได้รับของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ประกอบด้วย คำถามปลายปิด (closed-ended question) 6 ข้อ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อการมีสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ จำนวนวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ หมุนเวียนที่ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในความคล่องตัวทางการเงิน ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในทัศนคติของผู้ใช้บริการต้องการให้วงเงินสินเชื่อ

กรุงไทยธนวัฏมีลักษณะแบบใด และกรณีที่ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏอยู่แล้ว และต้องการเพิ่มวงเงินคิดว่าธนาคารควรปรับปรุงเพิ่มวงเงิน โดยพิจารณาจากปัจจัยใด

นอกจากนี้ยังมีคำถามที่สามารถระบุคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ได้แก่ ในทัศนคติที่ตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ มากกว่าสินเชื่อบุคคลของธนาคารอื่น ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ 4 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด เป็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบแล้วจำนวน 400 ราย ให้กับผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2554 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2554 ใช้วิธีแจกแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในแผนกสินเชื่อช่วยแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ หรือแจกแบบสอบถาม ณ ที่ทำงานของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากศึกษาทฤษฎี เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย และการค้นคว้าผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร ที่เกี่ยวกับสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ โดยอธิบายและแสดงค่าของข้อมูล ดังนี้

1.1 แสดงค่าเป็นความถี่ในรูปตารางโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ

1.2 แสดงการจัดลำดับความสำคัญในด้านทัศนคติต่อสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

1.3 ใช้มาตรวัดแบบ Rating ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert scale) มาประยุกต์ใช้ โดยแบ่งคะแนนระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5 คะแนน
มาก	ให้	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

2. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยการทดสอบค่าไคสแควร์ (chi-square technique) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ

สินเชื่อ หมายถึง การให้กู้เงิน การรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วทางการค้า การรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงินการค้าเพื่อการส่งออก การออกหนังสือค้ำประกัน การรับรองหรือรับอาวัลตั๋วเงิน การออกเลตเตอร์ออฟเครดิตและการทำทรัสตรีซีทและสินเชื่อที่ธนาคารกำหนด

สินเชื่อส่วนบุคคล หมายถึง สินเชื่อที่สถาบันการเงินให้แก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในการอุปโภคส่วนบุคคล

สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ (krungthai circle loan) หมายถึง สินเชื่อเพื่อการบริโภคส่วนบุคคล หรือสินเชื่อบุคคลประเภทที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสภาพคล่องและช่วยบรรเทาปัญหาทางการเงินของลูกค้าเมื่อจำเป็น โดยลูกค้าสามารถเบิกถอนเงินสดได้ ซึ่ง บมจ. ธนาคารกรุงไทยจะเป็นผู้กำหนดวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าตามอัตราเดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เขตอำเภอเมืองขอนแก่น และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาและให้ความช่วยเหลือทางการเงิน และเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดสำหรับสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับสาขาอื่นของธนาคาร