

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้ทฤษฎีและแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ 7 P's ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ประกอบด้วย บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นผู้ใช้ และเคยใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 150 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1,000,001 - 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่เป็น หุ้นส่วนผู้จัดการ มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย ใช้วงเงินสินเชื่อประเภท เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีมากที่สุด ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และใช้บริการสินเชื่อโดยการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีบริการที่ครบวงจร

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท

และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน จำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ ธุรกิจการบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์และธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการและมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย

5. ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) และเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ พนักงาน

ให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต รับเหมาก่อสร้าง การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) และเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธุรกิจการบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

สำหรับผลการศึกษา ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบ ในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในภาพรวม พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ซึ่งในรายละเอียดแต่ละปัญหาปัจจัยพบว่า ทุกปัญหาปัจจัยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัญหาปัจจัย พบว่า

1. ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต รับเหมาก่อสร้าง และการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ธุรกิจบริการ และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก ธุรกิจสหกรณ์ทรัพย์ และเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ ไม่ตรงกับความต้องการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ ไม่ตรงกับความต้องการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันมากเกินไป

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อรวม

5,000,001 - 10,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันมากเกินไป วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ ไม่ตรงกับความต้องการ

2. ปัญหาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น

3. ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ และการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

4. ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ

อันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืน
เงินต้น/ ดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต รับเหมาก่อสร้าง
อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และเหมืองแร่และข่อยหิน
ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น
ค่าธรรมเนียม ธุรกิจการบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มี
พนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000
บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืน
เงินต้น/ ดอกเบี้ย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 -
1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 -
2,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อ
การตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท
ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้
บริการ วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000
บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000
บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น
ค่าธรรมเนียม วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อ
การตัดสินใจอันดับแรก คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย

5. ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับ
แรก คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน
จำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การบริการ
อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และเหมืองแร่และข่อยหิน
ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ธุรกิจ

รับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

6. ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต และรับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน ธุรกิจการบริการ อสังหาริมทรัพย์ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ

อันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม

7. ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.68 โดยปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า นิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต และอสังหาริมทรัพย์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ ธุรกิจการบริการ รับเหมาก่อสร้าง และเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรก คือ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001- 15,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ บรรยากาศภายในธนาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม

อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการและแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

จากการศึกษาพบว่า นิติบุคคลส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีมากที่สุด ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และใช้บริการสินเชื่อโดยการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ในเรื่องของ ประเภทธุรกิจ และระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อเพื่อการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) และใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป แต่ไม่สอดคล้องกันในเรื่อง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วงเงินสินเชื่อรวม ประเภทสินเชื่อที่ใช้ และวิธีการใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งผลการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง พบว่าส่วนใหญ่ จะมีรายได้ต่อเดือน 100,001 - 300,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,000 - 3,000,000 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อประเภทเงินกู้ Term Loan มากที่สุด และ ใช้บริการสินเชื่อเนื่องจาก ใช้บริการด้านอื่นๆของธนาคารอยู่แล้ว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญในบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และให้ความสำคัญในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยอื่นๆมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ วงเงินที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร เป็นอันดับแรก

สำหรับผลการศึกษา ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการพบมากเป็นอันดับแรกคือ ปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสินเชื่อ รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการด้านสินเชื่อ นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาปัจจัยด้านราคา เป็นอันดับแรก

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ ไม่ตรงตามความต้องการ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ

สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และมารยาทไม่ดี

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกคือ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคล กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวม ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม จะให้ความสำคัญใน 4 อันดับแรก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.17, 3.96 และ 3.89 ตามลำดับ และยังพบว่า ปัญหาส่วนประสมการตลาดโดยรวม ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ และต้องการให้ธนาคารแก้ไข ก็ยังอยู่ใน 4 เรื่องดังกล่าว โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านพนักงาน และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.38, 3.33 และ 3.26 ตามลำดับ ดังนั้น ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัญหา จึงมีความสอดคล้องกัน

นอกจากนี้ ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีปัจจัยที่พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากผู้ประกอบการ รายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1.1 มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.28) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.49) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.33) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.00) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 15,000,000 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40)

1.2 มีบริการที่ครบวงจร เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ทั้งผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.39)

2. ปัจจัยด้านราคา

2.1 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.39) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.39) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.11) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42) และจำแนกตาม

วงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33) และ 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.10)

2.2 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.25)

2.3 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.22)

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยต่อการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.93, ร้อยละ 40.7) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนยังพบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.26) ด้วย

3.1 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 2.98) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 2.82) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 2.94) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 2.96) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 2.80) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 2.76) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 2.50) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 2.83) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.00) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.89) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.31) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.89) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.21) และมากกว่า 2,000,000 บาท (3.15) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.93) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.80) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.84) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.50) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.27)

3.2 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.00)

3.3 มีจำนวนสาขามาก ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ หรือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ เหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.17) หรือจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14)

3.4 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยต่อการมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44, ร้อยละ 45.3) ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.21, ร้อยละ 49.3) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41, ร้อยละ 37.4) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงินสินเชื่อรวม ยังพบว่า ให้ความสำคัญในระดับน้อยด้วย โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.46) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.27) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47)

4.1 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ให้ความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.31) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.22) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.32) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.49) และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33)

4.2 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ให้ความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.15) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.28) และ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.25) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.17) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 2.60) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.20) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 2.53) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.00) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.07) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.15) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.28) 5,000,001 -

10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.22) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.95) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.90) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33)

4.3 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.47) และห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.31) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.39) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.35) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 2.80) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 2.83) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.25) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.48) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.11)

5. ปัจจัยด้านพนักงาน

พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 2.75)

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.17)

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ต่อการที่ธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47, ร้อยละ 48.7) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.25, ร้อยละ 48.0) นอกจากนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ ยังพบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากอุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้วย

7.1 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.39) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.28) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.47) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.33) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.44) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.37) และ มากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.45) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.49) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40) และ มากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.47)

7.2 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้พักผ่อน และห้องน้ำ ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.25) และห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.26) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 2.94) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.43) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.25) และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.30) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.86) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.96) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.38) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.28) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.25) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.27) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.05) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33)

7.3 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับน้อย จากอุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.28)

7.4 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ได้รับความสำคัญในระดับน้อย ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.39) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และเหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.33) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.43) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ด้านปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้ประกอบการ รายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาในระดับมากที่สุด หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.54, ร้อยละ 46.7) และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.61, ร้อยละ 49.4) นอกจากนี้พบว่า ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ยังได้รับความสำคัญในระดับมากด้วย โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79)

1.1 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.51) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.59) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.82) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.62) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

1.2 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60)

1.3 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดย จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.51) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.56) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.57) และเหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.78) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53)

1.4 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดย จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74)

2. ปัญหาปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาในระดับมากต่อ อัตราดอกเบี้ยสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.91, ร้อยละ 42.7) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.59, ร้อยละ 50) นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาปัจจัยด้านราคา เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ยังได้รับความสำคัญในระดับมากด้วย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.63) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.94) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.51)

2.1 อัตราดอกเบี้ยสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดย จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.99) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.11) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.74) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 4.18) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และเหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 4.17) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.43) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63)

1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.96) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.05) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.90) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ มากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2.2 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดย จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.61) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.51) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.84) และเหมืองแร่และขุด หิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.87) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.65) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ มากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53)

2.3 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดย จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเหมืองแร่และขุด หิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ มากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93)

2.4 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3. ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล พบว่าได้รับความสำคัญในระดับมาก จากห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.55)

3.1 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ เหมือนแรมและย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.83) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76)

3.2 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

3.3 สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และเหมือนแรมและย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74)

3.4 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50)

4. ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

4.1 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

4.2 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82)

4.3 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทธุรกิจ หรือ วงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การ

พาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.73) จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.01)

4.4 ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.53) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.99)

5. ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาในระดับมาก ต่อการที่พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53, ร้อยละ 46.0) และมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69, ร้อยละ 50.6) นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ วงเงินสินเชื่อรวม ยัง ได้รับความสำคัญในระดับมากด้วย โดย จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.55) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.62) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54)

5.1 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.51) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.54) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.75) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.89) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.72) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.66) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

5.2 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.67) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และห้าง

หุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.06) การบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อสังหาริมทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.64) เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเหมืองแร่และย่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 4.17) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.68) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.80) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67)

5.3 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.75) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.55) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.64)

5.4 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.70) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

5.5 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.74)

5.6 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

6. ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาในระดับมาก ต่อการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.74, ร้อยละ 48.7) เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.57, ร้อยละ 50.0) และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.61, ร้อยละ 42.0) นอกจากนี้ พบว่า ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ วงเงินสินเชื่อรวม ยังได้รับความสำคัญในระดับมากด้วย โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.55) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.69) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.63) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.63) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.93) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.55) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06)

6.1 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.65) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.84) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.83) อุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.52) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.50) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.30) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.82) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.54) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.88) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.76) 15,000,001 - 20,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.75)

6.2 เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ บริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.53) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.59) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.78) การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.67) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย

4.28) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.64) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.72) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมากกว่า 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60)

6.3 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หรือวงเงินสินเชื่อรวม โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.79) และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.89) รับเหมาก่อสร้าง (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) (ค่าเฉลี่ย 3.83) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) 100,001 - 500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63) 500,001 - 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.62) 1,000,001 - 1,500,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67) 1,500,001 - 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมากกว่า 2,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.56) และจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.67) 5,000,001 - 10,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.71) 10,000,001 - 15,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25)

6.4 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

7. ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

7.1 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

7.2 ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ได้รับความสำคัญในระดับมาก จากผู้มีวงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.50)

7.3 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก้วน้ำพัก และห้องน้ำ ได้รับความสำคัญในระดับมาก ไม่ว่าจะจำแนกตามประเภทนิติบุคคล หรือประเภทธุรกิจ โดยจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.50) และจำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ เหมืองแร่และข่อยหิน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ลูกค้าให้ความสำคัญในปัจจัยและปัญหาส่วนประสมการตลาดใน 4 อันดับแรก คือ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และ ด้านผลิตภัณฑ์ ดังนั้น ธนาคารควรจะวางกลยุทธ์ โดยให้ความสำคัญในปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปรับปรุงการทำงานในส่วนที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับปัญหาที่ลูกค้าพบมากในลำดับที่สูง ธนาคารจึงควรแก้ไข และสร้างกลยุทธ์ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารควรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดให้กับลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับน้อย ธนาคารอาจไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการมากนัก เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้กับธนาคาร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารไม่ควรกำหนดเงื่อนไขในเรื่องของหลักประกัน หรือภาระการค้ำประกันจากลูกค้ามากเกินไป ควรพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้จากการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ก็ไม่ควรมีมากจนสร้างความสับสนและยุ่งยากให้กับลูกค้า ควรใช้เอกสารในการพิจารณาสินเชื่อเท่าที่จำเป็น โดยมีกรอบแบบระบบการตรวจเช็คเอกสารในการขอสินเชื่อ (Check List) เพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และแยกแต่ละประเภทธุรกิจเพื่อมิให้เกิดความยุ่งยาก สับสน ทั้งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ และลูกค้า นอกจากนี้ ธนาคารควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ตรงตามความต้องการ สอดคล้องในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า และกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสมไม่สั้นเกินไป แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของการมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้ลูกค้าเลือก รวมถึงมีบริการที่ครบวงจร ธนาคารอาจไม่มีความจำเป็นต้องให้ความสนใจมากนัก ควรเน้นที่มีสินเชื่อ และการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นหลักมากกว่า

2. ด้านราคา ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีต้นทุนทางการเงินของแต่ละธนาคารไม่เท่ากัน จึงเป็นข้อจำกัดของแต่ละธนาคาร ดังนั้นเพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้กับลูกค้า ธนาคารจึงควรพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ค่าธรรมเนียม และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ให้กับลูกค้าตามความเหมาะสม โดยเฉพาะลูกค้าชั้นดี ที่ไม่เคยมีประวัติเสียทางการเงิน จะได้รับการพิจารณาก่อน เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าไม่ให้ Refinance ไปสถาบันการเงินอื่น โดยธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่สูงกว่าคู่แข่ง และต้องไม่ต่ำกว่าต้นทุนทางการเงินของ

ธนาคาร ซึ่งธนาคารจะต้องพยายามลดต้นทุนในการดำเนินงานของตนเองให้ต่ำที่สุด และหารายได้จากค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ มาชดเชยกับรายได้ส่วนที่สูญเสียไป สำหรับจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดสูง ธนาคารควรมีการทบทวนในเรื่องของระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ และความสามารถในการทำกำไรของกิจการลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ธนาคารไม่จำเป็นต้องปรับลด ตามอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ เพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญน้อย

3. ด้านสถานที่ให้บริการ ธนาคารควรมีการขยายสาขาให้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ ซึ่งก่อนที่จะตั้งสาขาใหม่ ต้องพิจารณาในเรื่องของทำเลที่ตั้งของสาขา ให้อยู่ในแหล่งที่ใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด โดยอาคารที่ทำการของสาขา ธนาคารอาจจะก่อสร้างเอง หรือเช่าอาคารจากผู้อื่นก็ได้ แต่ต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ สำหรับอาคารที่ทำการของสาขาที่มีอยู่เดิม หากพบว่าไม่มีที่จอดรถให้กับลูกค้าไม่เพียงพอ ซึ่งอาจจะเกิดการรถของพนักงาน ก็ควรมีการจัดหาสถานที่จอดรถให้กับพนักงานในบริเวณอื่นที่อยู่ใกล้เคียงกับธนาคาร โดยจ่ายค่าเช่าพื้นที่จอดรถให้กับพนักงาน ก็จะเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของช่องทางการให้บริการทาง Internet แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญน้อย ซึ่งอาจเกิดจาก ข้อจำกัดในการให้บริการทาง Internet ของหลายธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และความรู้ความเข้าใจของพนักงาน รวมทั้งธนาคารยังขาดการประชาสัมพันธ์ ให้ลูกค้ารับรู้อย่างทั่วถึงด้วย แต่ในอนาคต การให้บริการในช่องทางนี้ จะได้รับความนิยมจากลูกค้าและมีการแข่งขันกันรุนแรงระหว่างธนาคารมากขึ้น ซึ่งแต่ละธนาคารควรจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ Internet อย่างต่อเนื่องต่อไป อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. ด้านส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้ส่วนลด หรือการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเทศกาลต่างๆ เป็นต้น และควรมีการกำหนดเงื่อนไขการปลอดชำระคืนเงินต้น หรือดอกเบี้ยด้วย เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของกรณีที่พนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ การที่ลูกค้าได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ และการมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ธนาคารไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินกลยุทธ์ดังกล่าวมากนัก เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความสำคัญน้อย หากธนาคารดำเนินการอาจไม่ได้รับการตอบสนองจากลูกค้าเท่าที่ควร

5. ด้านพนักงาน ธนาคารควรมีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานสินเชื่อ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ทั้งในเรื่องทักษะในงานที่รับผิดชอบ และการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีทักษะ มีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับ

ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษา แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน รวมทั้งยังฝึกให้ เป็นคนที่มีนิสัยส่วนตัวดี มีน้ำใจ มารยาทดี และมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อนพนักงานด้วย นอกจากนี้ ธนาคารควรมีการวางแผนและวิเคราะห์อัตรากำลังของพนักงานในจุดที่ให้บริการใหม่ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพนักงานให้บริการ เพราะปัจจุบัน หลายธนาคารมีการลด อัตรากำลังของพนักงานสาขาให้น้อยลง เพื่อลดค่าใช้จ่าย

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรสร้างมาตรฐานในกระบวนการให้บริการ ด้วยการ ทำคู่มือ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติในการให้บริการด้านสินเชื่อ ให้กับพนักงานถือปฏิบัติ เพื่อให้ การทำงานไม่มีความผิดพลาด และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร นอกจากนี้ ควรเพิ่มความ สะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ โดยการจัดทำ Check List เอกสาร ทั้งที่ใช้เพื่อประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ และเอกสารที่ใช้ในการจัดทำนิติกรรมภายหลังจากที่ธนาคารอนุมัติวงเงินกู้ให้กับ ลูกค้าแล้ว เพื่อให้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารมาให้พร้อมก่อนยื่นขอสินเชื่อ และเมื่อธนาคารได้รับ เอกสารลูกค้าสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาขอสินเชื่อครบถ้วน พร้อมกับได้รับรายงานผลการ ตรวจสอบสภาพหลักทรัพย์ประกันเรียบร้อยแล้ว สามารถให้คำตอบลูกค้าได้ว่า จะทราบผลการอนุมัติ สินเชื่อได้ภายในกี่วัน ทำให้การอนุมัติสินเชื่อของธนาคารรวดเร็วในความรู้สึกของลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้าทราบความคืบหน้าของเรื่องที่เสนอขอสินเชื่อตลอดเวลา

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ธนาคารอาจไม่จำเป็นต้องทุ่มงบประมาณเพื่อลงทุนใน เรื่องของการสร้างความเป็นระเบียบ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคารมากนัก เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ในปัจจุบัน ธนาคารส่วนใหญ่ก็มีการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอย่างเหมาะสมแล้ว ลูกค้าจึงไม่ค่อยรู้สึกว่าเป็นปัญหามาก แต่อย่างไรก็ตาม หากจะต้องมีการปรับปรุงเพิ่มขึ้นอีก เพื่อสร้างความได้เปรียบใน การแข่งขัน และครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ก็ควรจะปรับปรุงในเรื่องของ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มที่สะอาด ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ที่สะอาด ครบครัน ไว้คอยบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ก็ต้องมีการ ปรับปรุงให้ดูทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่ที่มาใช้บริการในครั้งแรก จนเกิดความไว้วางใจ กลายเป็นความผูกพันกับธนาคาร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ ธนาคารมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับกับลูกค้า มากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้ ด้วยมีข้อจำกัดแห่งเวลา ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่จำกัด ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติขั้นสูง ที่ทำให้ทราบผลที่ชัดเจน สามารถนำไปวางกลยุทธ์ในรายละเอียดได้ และในการศึกษาในครั้งนี้ ได้ให้ Rating Scales ในน้ำหนักที่เท่ากันในองค์ประกอบของแต่ละปัจจัย จึงไม่สามารถทราบว่า ปัจจัยใดที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งถ้าหากจะนำผลการศึกษาไปวางแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ควรมีการถ่วงน้ำหนักในแต่ละองค์ประกอบย่อย ของแต่ละปัจจัย ซึ่งจะสามารถทำนายผลของการวางกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ได้ ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้ จึงเป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานที่ทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ มี 4 ประการคือ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ และนอกจากนี้ ยังพบว่า ปัญหาที่ผู้ประกอบการต้องการให้ธนาคารแก้ไขก็สอดคล้องกับปัจจัยทั้ง 4 ประการ เช่นเดียวกัน