

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ส่วนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทบุคคลธรรมดา มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าของกิจการ ประกอบธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) มีรายได้มากกว่า 900,000 บาทต่อเดือน ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันไม่เกิน 3,000,000 บาท เป็นสินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี และทราบแหล่งข้อมูลในการใช้บริการของธนาคารจากการชักชวน โดยพนักงานของธนาคาร

ส่วนที่ 2 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรายปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดรายปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกแสดงในตารางที่ 74

ตารางที่ 74 ปัจจัยที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าชื้อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- มีบริการที่ครบวงจร
2. ปัจจัยด้านราคา	- อัตราดอกเบี้ย
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	- มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
5. ปัจจัยด้านบุคคล	- ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	- มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	- ความมีชื่อเสียงและภาพจน์ของธนาคาร

ตารางที่ 75 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัย/ประเภทธุรกิจ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
1.ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	-ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ	-ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	-ปัจจัยด้านบุคคล
1.1ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า -มีบริการที่ครบวงจร	-มีบริการที่ครบวงจร	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	-มีประเภทสินเชื่อ หลากหลายให้เลือก	-มีประเภทสินเชื่อ หลากหลายให้เลือก	-หลักประกัน/การระ การค้ำประกัน -เอกสารที่ใช้ในการ ขอสินเชื่อ	-มีประเภทสินเชื่อ หลากหลายให้เลือก
1.2ปัจจัยด้านราคา	-จำนวนเงินที่ผ่อน ต่องวด	-อัตราดอกเบี้ย	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้ -จำนวนเงินที่ผ่อน ต่องวด	-ค่าธรรมเนียมหนังสือ ค้ำประกัน/ต่างประเทศ	-อัตราดอกเบี้ย	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้ -จำนวนเงินที่ผ่อน ต่องวด	-อัตราดอกเบี้ย -ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน
1.3ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	-มีจำนวนสาขามาก	-ติดต่อทางโทรศัพท์ ได้สะดวก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ -มีจำนวนสาขามาก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	-มีจำนวนสาขามาก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ -มีจำนวนสาขามาก
1.4ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	-ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	-ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	-ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ

ตารางที่ 75 (ต่อ)

ปัจจัย/ประเภทธุรกิจ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
1.5 ปัจจัยด้าน บุคคล	-พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	-พนักงานให้บริการ ลูกค้าอย่างเสมอภาค -มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	-ความมีน้ำใจและ มีมนุษยสัมพันธ์และ มารยาทที่ดีของ พนักงาน	-ความมีน้ำใจและ มีมนุษยสัมพันธ์และ มารยาทที่ดีของ พนักงาน	-พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	-ความรู้และความ สามารถของพนักงาน -พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ -ความมีน้ำใจและ มีมนุษยสัมพันธ์และ มารยาทที่ดีของ พนักงาน	-พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง โดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย -ความมีน้ำใจและ มีมนุษยสัมพันธ์และ มารยาทที่ดีของ พนักงาน
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ -มีระบบการทำงานที่ ถูกต้องแม่นยำและ เชื่อถือได้	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม -มีระบบการทำงานที่ ถูกต้องแม่นยำและ เชื่อถือได้	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ -ขั้นตอนการอนุมัติ สินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	-มีระบบการทำงานที่ ถูกต้องแม่นยำและ เชื่อถือได้
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-ภายในธนาคารมี เครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย -ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ นั่งพัก และห้องน้ำ	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร

ตารางที่ 76 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัย/รายได้	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
1.ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	-ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านบุคคล
1.1ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย	-มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	-มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย	-มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย	-มีบริการที่ครบวงจร
1.2 ปัจจัยด้านราคา	-ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด
1.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	-มีจำนวนสาขามาก
1.4ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ
1.5ปัจจัยด้านบุคคล	-พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	-พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	-ความมีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความมีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-ความมีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน
1.6ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	-มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
1.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ตารางที่ 77 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
ลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัย/วงเงิน สินเชื่อ	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 – 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท
1.ปัจจัยส่วน ส่วนประสม การตลาด	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	-ปัจจัยด้านบุคคล	-ปัจจัยด้านบุคคล
1.1ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	-มีบริการที่ครบวงจร	-มีบริการที่ครบวงจร	-มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	-มีบริการที่ครบวงจร	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า -มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก -เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ -หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ -หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน -เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ -มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก -มีบริการที่ครบวงจร
1.2ปัจจัยด้านราคา	-จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย -ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน
1.3ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก ต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก ต่อการติดต่อ	-มีจำนวนสาขามาก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก ต่อการติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก ต่อการติดต่อ -มีจำนวนสาขามาก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก ต่อการติดต่อ -มีจำนวนสาขามาก -ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก -ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ สะดวก

ตารางที่ 77 (ต่อ)

ปัจจัย/วงเงิน สินเชื่อ	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 – 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท
1.4 ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	-ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	-มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	-ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	-มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	-มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	-มีพนักงานธนาคารออกไป แนะนำบริการ
1.5 ปัจจัยด้านบุคคล	-พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	-ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน -พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความรู้และความสามารถของ พนักงาน -พนักงานมีความน่าเชื่อถือ -ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน -พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค -มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย -ความรู้และความสามารถ ของพนักงาน -พนักงานมีความน่าเชื่อถือ -ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน -พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	-เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-มีระบบงานที่ถูกต้องแม่นยำ ที่เชื่อถือได้	-การให้คำตอบที่รวดเร็วใน การอนุมัติสินเชื่อ -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็วใน การอนุมัติสินเชื่อ -มีระบบงานที่ถูกต้องแม่นยำ ที่เชื่อถือได้	-การให้คำตอบที่รวดเร็วใน การอนุมัติสินเชื่อ -มีระบบงานที่ถูกต้องแม่นยำ ที่เชื่อถือได้ -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ติดกแต่งทันสมัย และ สวยงาม -ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร	-ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ติดกแต่งทันสมัย และ สวยงาม	-ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร

**ส่วนที่ 3 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
สมุทรสาคร**

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

**ตารางที่ 78 ปัญหาที่มีผลเป็นลำดับแรกต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ
ขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร**

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก
1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	- ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น
2. ปัญหาด้านราคา	- ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้/มากกว่าธนาคารอื่น
3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง
4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	- ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย
5. ปัญหาด้านบุคคล	- พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน
6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	- เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม
7. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	- ภายในธนาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย - บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม

ตารางที่ 79 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัญหา/ธุรกิจ จัดอยู่ในประเภทใด	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับหมากก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยง สัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
1.ปัญหา ส่วนประสมการตลาด	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา
1.1ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	-มีบริการที่ครบวงจร	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า
1.2ปัญหา ด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-จำนวนเงินที่ผ่อนต่อ งวด	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้	-ค่าธรรมเนียมหนังสือ ค้ำประกัน/ต่างประเทศ	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้	-ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้
1.3ปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	-มีบริเวณที่จอดรถอย่าง เพียงพอ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	-มีบริเวณที่จอดรถอย่าง เพียงพอ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	-มีบริเวณที่จอดรถอย่าง เพียงพอ
1.4ปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	-มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	-มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	-มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	-มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	-มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	-มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม
1.5ปัญหาด้าน บุคคล	-พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง	-ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	-พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง	-มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	-พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง	-ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	-พนักงานให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค
1.6ปัญหาด้าน กระบวนการ ให้บริการ	-ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	-เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	-เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม
1.7ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักผ่อนและห้องน้ำ	-มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักผ่อนและห้องน้ำ	-ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีเครื่อง มือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักผ่อนและห้องน้ำ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พักผ่อนและห้องน้ำ

ตารางที่ 80 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหา/รายได้	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
1.ปัญหาส่วนประสม การตลาด	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
1.1ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ -มีบริการที่ครบวงจร	-เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน
1.2ปัญหาด้าน ด้านราคา	-จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	-ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ -ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ -จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย
1.3ปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ
1.4ปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
1.5ปัญหาด้าน บุคคล	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ
1.6ปัญหาด้าน กระบวนการ ให้บริการ	-การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	-การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	-มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	-เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม

ตารางที่ 80 (ต่อ)

ปัญหา/รายได้	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
1.7 ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย -ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่งทันสมัย และ สวยงาม -มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ ป้าย สัญลักษณ์ ต่างๆ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่ง พักและห้องน้ำ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่ง พักและห้องน้ำ

ตารางที่ 81 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร ลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหา/วงเงิน สินเชื่อ	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 – 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท
1.ปัญหาส่วน ประสมการตลาด	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านราคา	-ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	-ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	-ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย
1.1ปัญหา ด้าน ผลิตภัณฑ์	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ -หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	-มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	-เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า
1.2ปัญหา ด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	-จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	-อัตราดอกเบี้ย	-ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน
1.3ปัญหา ด้าน ช่องทางการจัด จำหน่าย	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การติดต่อ	-ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การติดต่อ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	-มีบริเวณที่จอดรถอย่าง เพียงพอ
1.4ปัญหาด้านการ ส่งเสริม การตลาด	-มีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียม	-มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	-มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	-มีพนักงานธนาคารออกไป แนะนำบริการ	-มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	-มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ
1.5ปัญหา ด้านบุคคล	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	-มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	-พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	-พนักงานให้บริการลูกค้า อย่างสมภาค

ตารางที่ 81 (ต่อ)

ปัญหา/วงเงิน สินเชื่อ	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 – 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท
1.6 ปัญหา ด้านกระบวนการ ให้บริการ	-เอกสารไม่ถูกต้องซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	-เอกสารไม่ถูกต้องซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ
1.7 ปัญหา ด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	-ภายในอาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พนักและห้องน้ำ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พนักและห้องน้ำ	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พนักและห้องน้ำ	-ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร	-มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พนักและห้องน้ำ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องการให้ธนาคารจัดบริการครบวงจร มีความรวดเร็วในการอนุมัติ และมีบริการสินเชื่อที่หลากหลาย
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด ต้องการธนาคารให้โอกาสแก่ผู้ที่เป็น NPL โดยพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อไปพลิกฟื้นธุรกิจ
3. ด้านบุคคล ต้องการให้พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่มีความชำนาญในหน้าที่เฉพาะด้าน
4. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น แจ้งเหตุผลการไม่อนุมัติสินเชื่อ และความรวดเร็วในการให้บริการ
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงไปทิศทางที่ดีขึ้น โดยเฉพาะการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วและสะดวกสำหรับการให้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านมีบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุขงาม(2548) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก แต่ถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้าซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฌฤทธิ์ เลิศสิ่วเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการบริหารเสริม ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง

(2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาคั้งนี้

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของชาติ ีรุงงาม (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยซึ่งแตกต่างจากการศึกษาคั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศวิเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัตร เอ.ที.เอ็ม ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาคั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ย

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาติ ีรุงงาม (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศวิเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่อง

ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน สะดวกต่อการเดินทาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุขงาม (2548)) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศวิเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องข้อมูลการให้บริการของธนาคารทันสมัยและครบถ้วนซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้

5. ปัจจัยด้านบุคคล

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคลในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของชาตรี ครุขงาม (2548)) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศวิเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มี

ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2548)) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ์ เลิศสิ่วเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อนซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุชงาม (2548)) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ของธนาคาร สอดคล้องกับการศึกษาของ ณฤทธิ เลิศวิเวท (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัย ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านเงินฝากของผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก ของผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากและให้ ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีโทรทัศน์ให้ลูกค้าดูระหว่างรอคอยการให้บริการซึ่งแตกต่างจาก การศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอ เมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องชื่อเสียงของธนาคาร

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับแรก ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นอันดับที่สองและสาม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอุตสาหกรรมการผลิต รับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุดผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการทุกประเภทให้ความสำคัญปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ระดับมาก ยกเว้นประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง อสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรม และเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมทุกปัจจัยในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามแต่กิจการประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดโดยรวมแต่ละปัจจัยแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ เรื่องติดต่อทาง โทรศัพท์ได้สะดวก และเรื่องติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการ

ประเภทเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องมีจำนวนสาขามาก ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่องความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องมีความเป็นระเบียบ เรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 50,001 – 100,000 บาท และ 300,001 – 600,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจระดับอื่น ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดแต่ละปัจจัยแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านราคาในระดับมากยกเว้นรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 900,000 บาท ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 50,001 – 100,000 บาท และ 300,001 – 600,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก ในขณะที่กลุ่มรายได้ของธุรกิจระดับอื่นให้ความสำคัญระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 600,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องอัตราดอกเบี้ย ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ เรื่องมีจำนวนสาขามาก และเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการเรื่องเอกสาร ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 300,001 – 900,000 บาท และ 600,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน 3,000,001 – 5,000,000 บาท, 10,000,001 – 15,000,000 บาท และ 15,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมทุกปัจจัยในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับรวมในปัจจุบันกลุ่มอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมแต่ละปัจจัยแตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน 3,000,001 – 5,000,000 บาท 10,000,001 – 15,000,000 บาท และ 15,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัย

ด้านราคาอยู่ในระดับมากส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอื่นให้ความสำคัญระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันทุกกลุ่มให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมากยกเว้นกลุ่มไม่เกิน 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน 15,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ เรื่องมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และเรื่องมีบริการที่ครบวงจร ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และเรื่องมีจำนวนสาขามาก ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกเรื่องยกเว้นให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาปัจจัยอื่น ๆ ให้ความสำคัญระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัญหาโดยรวมในระดับมากที่สุดกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 600,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 50,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาทุกเรื่องยกเว้นเรื่อง

อัตราดอกเบี้ย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 600,001 – 900,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก ให้ความสำคัญระดับมากกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านบุคคลเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เรื่องมีความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน และเรื่องพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค ให้ความสำคัญระดับมากกับปัญหาปัจจัยย่อยเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันไม่เกิน 3,000,000 บาท และ 5,000,001 – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากกับปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับธนาคารกสิกรไทย ในการวางแผนดำเนินงาน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารควรให้บริการสินเชื่อที่ครบวงจรให้แก่ลูกค้า กำหนดประเภทของสินเชื่อที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้ เช่น สินเชื่อที่ใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อที่ไม่ต้องแสดงหลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อเงินมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อระยะยาวเสริมสภาพคล่องสินเชื่อกองทุนหมุนธุรกิจ สินเชื่อเสริมสภาพคล่องจากเอกสารการค้า เป็นต้น ธนาคารควรกำหนดวงเงินสินเชื่อที่จะพิจารณาให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้นตามศักยภาพการจ่ายของลูกค้าโดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจากกำไรสุทธิก่อนจ่ายคืนธนาคารต้องมีอัตราส่วนในการจ่ายคืนธนาคารในสัดส่วนไม่น้อยกว่า 1.5 เท่าของรายได้ก่อนชำระคืนธนาคาร เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อก็ไม่ควรมีมากจนสร้างความสับสนและยุ่งยากให้กับลูกค้า ควรใช้เอกสารในการพิจารณาสินเชื่อเท่าที่จำเป็น

ในด้านหลักทรัพย์ค้ำประกันซึ่งอาจเป็นภาระแก่ลูกค้ามากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ดังนั้นธนาคารอาจพิจารณาการใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันที่ไม่สูงกว่าจำนวนอนุมัติมากเกินไปนัก โดยอาจ

พิจารณาคั้งนี้ กรณีลูกค้าใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินเปล่าและพื้นที่อยู่ในชุมชนหรือเขตเมือง ธนาคารควรรอมูลค่าวงเงิน 60 – 70% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ แต่หลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ธนาคารควรรอมูลค่าวงเงิน 85-120% ของราคาประเมินหลักทรัพย์ ในส่วนของระยะเวลาการผ่อนชำระคืนเงินเชื่อสั้น ซึ่งปกติธนาคารจะให้ลูกค้าผ่อนชำระคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี ธนาคารควรที่จะมีการขออนุมัติระยะเวลาการผ่อนตามความสามารถของลูกค้าเป็นรายๆ ไป เช่น ขอระยะเวลาการผ่อนชำระจาก 5 ปี เพิ่มขึ้น 6-7 ปี เพื่อให้ลูกค้าลดภาระในการผ่อนชำระคืนเงินเชื่อต่องวดให้ลดลง

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดหรือที่เพิ่มขึ้นให้จูงใจสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ซึ่งพิจารณาจากวงเงินสินเชื่อ ความสม่ำเสมอในการมาใช้บริการด้านสินเชื่อหรือเงินฝากกับธนาคาร ซึ่งการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำ หรือจำนวนงวดสำหรับการผ่อนชำระที่ยาวขึ้นธนาคารสามารถกำหนดเงื่อนไขหรือหลักการสำหรับการค้ำประกันสินเชื่อที่ทำให้สินเชื่อมีความเสี่ยงต่ำทำให้สามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสินเชื่อทุกประเภท ทำให้สามารถแข่งขันเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารอื่นดังเช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธนาคารเอสเอ็มอี) และธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดย่อมเช่นเดียวกับธนาคารกสิกรไทย เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ กำหนดค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศและค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์ให้เหมาะสมหรือต่ำกว่าปัจจุบัน โดยธนาคารพิจารณาเลือกใช้บริการบริษัทหรือหน่วยงานที่รับทำหน้าที่ประเมินหลักทรัพย์ให้แก่สถาบันการเงินที่มีเป็นจำนวนมากซึ่งมีบริษัทหรือหน่วยงานดังกล่าวจำนวนหนึ่งกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการประเมินต่ำและมีความน่าเชื่อถือไม่ด้อยไปกว่าบริษัทหรือหน่วยงานลักษณะเดียวกันแต่คิดค่าธรรมเนียมการประเมินหลักทรัพย์อัตราสูงจนกลายเป็นภาระของลูกค้าที่มาใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ใช้บริการหน่วยงานประเมินหลักทรัพย์ดังกล่าว

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ธนาคารควรเพิ่มการทำตลาดที่ตั้งให้อยู่ใกล้แหล่งสถานประกอบธุรกิจขนาดย่อมที่ส่วนใหญ่ต้องพึ่งบริการสินเชื่อจากสถาบันการเงิน ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการเหล่านั้นมาติดต่อบริการได้ง่าย เช่น การเพิ่มสาขาตามห้างสรรพสินค้าให้ครบทุกห้าง เนื่องจากผู้ประกอบการจะได้มาติดต่อบริการได้ในวันหยุดทำการของธุรกิจ เป็นการเพิ่มช่องทางให้กับลูกค้าได้เข้าถึงบริการด้านสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารได้ นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาเพิ่มสาขที่ตั้งอยู่บริเวณรอบนอกเมืองให้ทั่วเพื่อให้บริการกับลูกค้าที่อยู่นอกเมืองดังเช่นเกษตรกร เป็นต้น

นอกจากนี้ธนาคารควรจัดให้มีบริการให้คำแนะนำสินเชื่อผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากผู้ประกอบการได้สะดวก หรือทำการตรวจสอบว่ากลุ่มผู้ประกอบการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลาย ๆ กลุ่ม ดังเช่นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการให้ธนาคารมีสาขาอยู่ในทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ เป็นต้น ถ้าธนาคารพิจารณาแล้วเห็นว่าบริการให้คำแนะนำผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตแล้วอาจให้ประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่อยู่รวมกันเป็นจำนวนมากได้ ธนาคารควรพิจารณาการตั้งสาขาให้อยู่ใกล้แหล่งผู้ประกอบการเหล่านั้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรกำหนดให้มีการ โฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาภายนอก และภายใน รวมทั้งสื่อโฆษณาทางรายการวิทยุ และโทรทัศน์เพิ่มมากขึ้น และเครื่องมืออีกประการหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าให้กับธนาคาร คือ การให้ลูกค้าแนะนำสินเชื่อแก่เพื่อน ๆ หรือคู่ค้า ซึ่งประกอบธุรกิจเป็นการให้ลูกค้ารายเดิมแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร

นอกจากนี้ธนาคารอาจพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อแก่ผู้ที่เคยมีปัญหาการชำระหนี้กับธนาคารอันเนื่องมาจากผลกระทบทางเศรษฐกิจ ได้มีโอกาสรับสินเชื่อสำหรับไปฟื้นฟูกิจการของตนเองให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

ปัจจัยด้านบุคคล

พนักงานของธนาคารควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการสินเชื่อให้เข้าใจง่ายและมีความถูกต้อง ซึ่งการให้คำแนะนำดังกล่าวธนาคารควรทำความเข้าใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติสามารถแนะนำหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการได้ และมีความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อประเภทต่าง ๆ จุดเด่นของสินเชื่อ ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากสินเชื่อของธนาคาร และเปรียบเทียบชนิดของสินเชื่อของธนาคารกับผู้ให้บริการรายอื่น ดังเช่นธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธนาคารเอสเอ็มอี) และธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ธุรกิจขนาดย่อมเช่นเดียวกับธนาคารกสิกรไทย เป็นต้นว่ามีข้อดีหรือข้อด้อยใดที่แตกต่างไปจากสินเชื่อของธนาคาร แล้วหาวิธีการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนในแต่ละเรื่องให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้ทราบสำหรับประกอบการตัดสินใจ

ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมพนักงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของการให้บริการลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุด ในด้านการบริการ และธนาคารควรมีฝ่ายงานรับผิดชอบที่คอยตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า โดยการโทรสอบถามลูกค้า เพื่อตรวจเช็คการให้บริการของพนักงานว่าบริการเป็นอย่างไร เพื่อให้คะแนนพนักงานเป็น

รายบุคคล พนักงานจะได้ทราบถึงข้อดีและข้อควรแก้ไขของตนเอง เพื่อจะได้นำข้อมูลนั้นมาพัฒนา พนักงานให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างดีที่สุด มีการปฏิบัติตนในการต้อนรับลูกค้าที่มาใช้บริการ อย่างดี โดยจะต้องย้าให้พนักงานทราบเสมอว่าการบริการที่ดีอยู่ที่ใจ พนักงานต้องบริการลูกค้าด้วย ใจจนสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นกับลูกค้า รวมทั้งกำหนดให้พนักงานทำความเข้าใจพฤติกรรม ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ แต่ละกลุ่มผู้ประกอบการ เพื่อประโยชน์สำหรับการให้ข้อเสนอแนะ สิ้นเชื่อและบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และธนาคารควรเพิ่มพนักงานที่ คอยให้บริการแก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการขออนุมัติสินเชื่อให้กระชับมากขึ้น วาง ขั้นตอนสำหรับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานและกำหนดให้ปฏิบัติงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตาม ระบบที่กำหนด งานถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ มีเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอสินเชื่อที่มี จำนวนไม่มากและไม่ยุ่งยากแก่ลูกค้า กำหนดให้มีเอกสารสำหรับการทำนิติกรรมที่ไม่ซับซ้อน รวมทั้งวางกำหนดเวลาการตอบรับการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจนและธนาคารควรปฏิบัติตามกำหนด ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

เพื่อเป็นการเสริมแนวทางข้างต้น ธนาคารควรจัดให้มีการออกแบบระบบการตรวจเช็ค เอกสารในการขอสินเชื่อ เพื่อประกอบการพิจารณาทำที่จำเป็นเท่านั้น และแยกแต่ละประเภทธุรกิจ ทั้งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อ และลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก สับสน นอกจากนี้ ธนาคารควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ตรงตามความต้องการ สอดคล้องในการดำเนินธุรกิจของ ลูกค้า และกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหมาะสมไม่สั้นเกินไป หรือ 1 – 3 ปี

ควรมีข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีทีสินเชื่อไม่ผ่านการอนุมัติจากธนาคาร รวมทั้งควรระบุเหตุผลที่ชัดเจนของการไม่อนุมัติวงเงินให้แก่ลูกค้าแต่ละกรณี

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ธนาคารควรมีการส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นหนึ่งในด้านบริการด้าน สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมแก่ผู้ประกอบการ ด้วยการวางกลยุทธ์การให้บริการในปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการให้มากที่สุด รวมทั้งการจัดดูแลภายในสำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ การเพิ่มจำนวนหรือ ประสิทธิภาพเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน และเทคโนโลยีการสื่อสารให้สามารถบริการแก่ลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ ฯลฯ สำหรับไว้ต้อนรับผู้มาใช้บริการที่ธนาคารให้เพียงพอ ธนาคารควรรักษา

ภาพพจน์ของธนาคารในด้านการให้บริการด้วยการปรับปรุงการให้บริการทั้งในแง่บุคคลและผลิตภัณฑ์ใหม่อยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี และจังหวัดนครปฐม เนื่องจากจังหวัดราชบุรี และจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีการใช้บริการสินเชื่อขนาดย่อมใกล้เคียงกับจังหวัดสมุทรสาคร

ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อจำกัดของการศึกษาค้างนี้คือ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญ เป็นระดับความสำคัญของผลที่มีต่อปัญหา แต่ไม่ใช่ปัญหาที่ผู้ประกอบการขนาดย่อมพบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved