

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้า กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เลือกใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ณ ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี จากประชากรทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 133 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นธุรกิจบริการมากที่สุด ส่วนใหญ่ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ คือ เจ้าของคนเดียว ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ วงเงินสินเชื่อธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคารมากที่สุด คือ 100,000 - 500,000 บาท โดยมีระยะเวลาสินเชื่อ (ระยะเวลากู้) ที่ธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร คือ 3-5 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 100,000-500,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด

**ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่

**ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรกคือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์/เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่น และมีการตกแต่งที่ทันสมัย / สวยงาม

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน และการอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

**ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี**

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ และ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นเท่ากัน รองลงมาคือมีบริการไม่ครบวงจร และมีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยสูง รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง และอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าสูง

**ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดลำดับแรก คือ จำนวนสาขา หรือเครือข่ายของธนาคารมีน้อย รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และสถานที่ / บริเวณที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ ไม่เพียงพอ

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดลำดับแรกคือไม่มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี หรือมีน้อย และไม่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ / ให้บริการนอกสถานที่

**ปัญหาด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดลำดับแรกคือพนักงานให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความรู้, ความชำนาญ และความสามารถในการบริการที่ดีเพียงพอ และพนักงานไม่สนใจตอบสนอง หรือไม่มี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และแก้ไข

**ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นแง่ลบ หรือธนาคารไม่มีชื่อเสียง รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้เวลานาน รองลงมาคือ ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก และยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มรายได้ต่อเดือนของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ด้าน ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือนของกิจการ 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและรายได้ต่อเดือนของกิจการมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ เงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป เท่ากัน รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ เงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด และวงเงินที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยลูกค้า รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

**ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ สถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ รองลงมาคือพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เท่ากัน รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร

รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอผู้เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือการอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการรองลงมาคือการอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านักธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ รองลงมาคือธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ มีสถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม



ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ ระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ ค่าเฉลี่ย

**4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ  
ลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามวงเงิน  
สินเชื่อ**

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อของกิจการ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คืออัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่มีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสถานที่/บริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ เท่ากัน รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ รองลงมาคือ ธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย เท่ากัน รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

**ปัจจัยด้านบุคลากร หรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า เท่ากันรองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง/ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้,ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือพนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์/วารสาร น้ำดื่ม/ชา/กาแฟเก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เท่ากัน รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้

## อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี อภิปรายผลตาม แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวถึง ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ /ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) และกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับแรก คือ ปัจจัยบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านานาชาติออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญต่อการใช้บริการในประเภทบริการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจมีความแตกต่างกันโดยการใช้บริการด้านบุคลากรหรือพนักงาน ลูกค้าจะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่จะให้ความสำคัญในด้านอื่นๆ มีระดับลดหลั่นกันลงมา

หากเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของ คเชนทร์ คิสดานูวัฒน์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และกับผลการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าประชาชนให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัย

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านอื่นๆ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจของลูกค้าพบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่ต่างกัน โดยให้ความสำคัญในระดับมากเหมือนกันในด้านบุคลากรหรือพนักงาน และเมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่างกัน โดยกลุ่มวงเงินสินเชื่อของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท จะให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมากด้านบุคลากรหรือพนักงาน ส่วนลูกค้าที่วงเงินสินเชื่อของกิจการมากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไปจะให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมากด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษามีความแตกต่างกับผลการศึกษาของของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านต่างๆ ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ทบทวนวรรณกรรมมาจะพบว่า

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกชนงค์ คิสถานุวัฒน์ (2544) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือวงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพชร สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือระยะเวลาในการกู้มีความเหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความมั่นคงของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของกเชนค์ ดิสถานูวัฒน์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชร สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตรัฐบุรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 1 ต่อเดือน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ธนาคาร มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกเชนค์ ดิสถานูวัฒน์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชร สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตรัฐบุรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารเดินทางไปมาสะดวก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า



**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกเชนค์ คิสถานูวัณ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรีย์ สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรี นูระมะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น โทรทัศน์ แผ่นป้าย แผ่นพับ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณการ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านเสนอขายภายในสาขา หน้าเคาน์เตอร์

**ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณการ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้าน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานมีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงานฝ่ายความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท กับปัจจัยด้านการตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วตามที่ต้องการของพนักงานสาขา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกเชนค์ คิสถานูวัณ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ และ

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรี สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์ / เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ความมั่นคงของธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรี สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือการให้บริการที่รวดเร็ว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดลนภา หวงสุวรรณกร (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเคหะของลูกค้านาคารออมสินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของคเชนค์ ดิสถานุวัฒน์ (2544) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพชรี สหายฟ้า (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ใช้บริการ โครงการธนาคารประชาชนในเขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรกคือ เอกสารที่ใช้ในการขอกู้จัดเตรียมง่าย

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุ 30-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ 100,000-500,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ โดยประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจบริการมากที่สุด และส่วนใหญ่ ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ เป็นบุคคลธรรมดา โดยวงเงินสินเชื่อธุรกิจ/กิจการได้รับอนุมัติจากธนาคารมากที่สุดคือ 100,000-500,000 บาท และระยะเวลาสินเชื่อที่กิจการได้รับอนุมัติ 3-5 ปีมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้ต่อเดือนของธุรกิจต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับน้อย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในขณะที่กลุ่มที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนรายได้ต่อเดือนมากกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในขณะที่กลุ่มที่เหลือให้ความสำคัญในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญในระดับมากเหมือนกันทุกปัจจัย

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อให้ความสำคัญทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้น วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับน้อย และวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าหากเป็นลูกค้าประเภทธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกจะให้ความสำคัญกับวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้ลูกค้า มากกว่าระยะเวลาการผ่อนการให้กู้หรือด้านชื่อเสียงของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา พบว่า หากเป็นลูกค้าที่รายได้ต่อเดือนมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินนักชำระหนี้หรือชำระล่าช้า และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และประเภท ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ย และพบว่าทุกวงเงินสินเชื่อจะให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเหมือนกัน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ พบว่าทุกรายได้ให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน ยกเว้นรายได้ 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่าทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน และเมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อพบว่าให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน ยกเว้นวงเงินสินเชื่อ 500,0001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยในเรื่อง การได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท และ 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน และเมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก และธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้ของธุรกิจ พบว่ารายได้ 100,000-500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ให้ความสำคัญพบว่า พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า และ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นเองและมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามรายได้ของธุรกิจ รายได้ธุรกิจมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่าธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า ในขณะที่กลุ่มอื่น ให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม ชา กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำในระดับน้อย เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก และธุรกิจบริการ ในระดับน้อยเหมือนกัน เมื่อจำแนก

ตามวงเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท และ 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยเหมือนกัน และเมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ พบว่า รายได้ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับน้อยเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อจำแนกตามรายได้ของธุรกิจ พบว่ารายได้มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย ในขณะที่กลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าวงเงินสินเชื่อมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ ในขณะที่กลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

สำหรับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีจำนวนสูงสุด 3 ลำดับแรก ในแต่ละด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีบริการไม่ครบวงจร มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย ด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าสูง ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่ จำนวนสาขา หรือเครือข่ายของธนาคารมีน้อย ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สถานที่ / บริเวณที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ ไม่เพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี หรือมีน้อย ไม่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ / ให้บริการนอกสถานที่ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการบริการที่ดีเพียงพอ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นแง่ลบ หรือธนาคารไม่มีชื่อเสียง ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ด้านกระบวนการ ได้แก่ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้เวลานาน ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก และยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน

และจากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตาม รายได้ของธุรกิจต่อเดือน ประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่

ตารางที่ 49 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ  
ของลูกค้า จำแนกตามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้ของธุรกิจต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า (2.69)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า (2.96)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า (3.29)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า (3.60)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย (3.22)	อัตราดอกเบี้ย (3.36)	อัตราดอกเบี้ย (3.44)	อัตราดอกเบี้ยลูกค้า (3.75)
ปัจจัยด้านสถานที่ที่ ให้บริการ	ธนาคารมีสาขาหรือ เครือข่ายกว้างขวางทั่ว ประเทศ (3.07)	มีสถานที่/บริเวณที่จอด รถสะดวกและเพียงพอ (2.83)	ธนาคารมีสาขาหรือ เครือข่ายกว้างขวางทั่ว ประเทศ (2.81)	ธนาคารมีสาขาหรือ เครือข่ายกว้างขวางทั่ว ประเทศ (3.15)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น (2.95)	มีระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น (2.77)	ระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น (3.00)	มีระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น (3.21)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความ ซื่อสัตย์สุจริตมี คุณธรรม และ จริยธรรมในการ ปฏิบัติงานเพื่อบริการ ลูกค้า (3.39)	พนักงานมีความ ซื่อสัตย์สุจริตมี คุณธรรม และ จริยธรรมในการ ปฏิบัติงานเพื่อบริการ ลูกค้า (3.32)	พนักงานมีความรู้, ความ ชำนาญและ ความสามารถเกี่ยวกับ การแนะนำบริการ ประเภทต่างๆ และ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม และ จริยธรรมในการ ปฏิบัติงานเพื่อบริการ ลูกค้า (3.25)	พนักงานมีน้ำใจมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็น กันเอง และมีมารยาทที่ดี ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย (3.55)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร และภายใน ธนาคารมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยเช่น การจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ/ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (2.80)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร (2.84)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร (3.00)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.75)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อและใช้ บริการ (3.00)	ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อและใช้ บริการ (3.20)	การอนุมัติสินเชื่อใช้ ระยะเวลาที่รวดเร็ว (3.56)	ความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อและใช้บริการ (3.80)

จากตารางที่ 49 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ พบว่า ทุกรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ปัจจัยย่อยในแต่ละด้านเป็นลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ปัจจัยย่อยลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 50 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วน	ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (2.95)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า ( 3.21)	ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (2.90)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย (3.24)	อัตราดอกเบี้ย (3.59)	อัตราดอกเบี้ย (3.34)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.88)	ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ ( 3.11)	ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ ( 2.85)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (2.88)	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (3.18)	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (2.81)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (3.28)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า(3.51)	พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (3.31)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.91)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.81)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.74)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (3.19)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (3.49)	ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ (3.16)

จากตารางที่ 50 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านเป็นลำดับแรกเหมือนกันคือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ลำดับแรกต่างกัน

ตารางที่ 51 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	วงเงินสินเชื่อของธุรกิจ			
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลา) (2.79)	ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลา) (2.78)	หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (2.94)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (3.29)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (3.29)	อัตราดอกเบี้ย (3.34)	อัตราดอกเบี้ย (3.31)	อัตราดอกเบี้ย (3.52)
ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางให้บริการ	ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีสถานที่/บริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (2.87)	ธนาคารมีสาขาหรือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (2.86)	ธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (2.63)	ธนาคารมีสาขาหรือเครื่องข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (3.12)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (2.94)	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (2.67)	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (3.00)	มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (3.19)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (3.44)	พนักงานสามารถให้พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (3.24)	พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (3.31)	พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ (3.49)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (2.93)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.76)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.88)	ความมั่นคง ซื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (2.94)



ตารางที่ 51 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลในการเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อของลูกค้า จำแนกตามวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	วงเงินสินเชื่อของธุรกิจ			
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (3.19)	ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ( 3.00 )	การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (3.60)	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (3.50)

จากตารางที่ 51 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อของธุรกิจ พบว่า ทุกวงเงินสินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยในแต่ละด้านเป็นลำดับแรกแตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและลำดับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวน	ลำดับ
การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใ้เวลานาน	120	1
ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก และยุ่งยาก	113	2
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	100	3
อัตราดอกเบี้ยสูง	95	4
จำนวนสาขา หรือเครือข่ายของธนาคารมีน้อย	84	5
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นแง่ลบ หรือธนาคารไม่มีชื่อเสียง	78	6
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการ	75	7
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	75	8
มีบริการไม่ครบวงจร	73	9
ไม่มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม	72	10

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงจำนวนและลำดับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวน	ลำดับ
การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี หรือมีน้อย	71	11
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง	68	12
อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าสูง	62	13
ระยะเวลาในการประเมินราคาหลักทรัพย์นาน และราคาประเมินหลักทรัพย์ประกัน	57	14
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง	53	15
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง	52	16
พนักงานให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง	44	17
มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	42	18
ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	40	19
ธนาคารเรียกร่องหลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกันสินเชื่อมากเกินไป	32	20
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	29	21
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ	28	22
ไม่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ / ให้บริการ นอกสถานที่	27	23
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	24	24
ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร หรือมีน้อย	22	25
ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น	21	26
พนักงานไม่มีความรู้, ความชำนาญ และความสามารถในการบริการที่ดีเพียงพอ	20	27
สถานที่ / บริเวณที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ ไม่เพียงพอ	19	28
พนักงานไม่สนใจตอบสนอง หรือไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และแก้ไข	18	29
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร	17	30
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอ	11	31
พนักงานที่ให้บริการลำเอียง (ไม่มีความเสมอภาค) ในการให้บริการลูกค้า	10	32

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงจำนวนและลำดับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวน	ลำดับ
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ขาดความอบอุ่น ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	8	33
สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่สะอาด และมีขีดจำกัดด้านความปลอดภัย	4	34
พนักงานที่ให้บริการ ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และขาดมารยาทที่ดี	4	35
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม	4	36
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	2	37

#### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี มีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ศูนย์ธุรกิจ โดยผู้จัดการควรชี้แจงลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของธนาคารให้ชัดเจน เมื่อลูกค้าเริ่มต้นติดต่อขอสินเชื่อในครั้งแรก เช่น การประเมินราคาหลักประกันปัจจุบันธนาคาร ได้ว่าจ้างบริษัทประเมินราคาอิสระเป็นผู้ดำเนินการ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการประเมินค่อนข้างสูง โดยลูกค้าเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย การอนุมัติให้สินเชื่อโดยทั่วไปจะต้องใช้หลักทรัพย์ประกัน ซึ่งธนาคารจะมีเงื่อนไขกำหนดให้กู้ได้ในสัดส่วนไม่เกิน 80% ของราคาประเมินหลักประกันที่คณะกรรมการของธนาคาร ได้รับรองราคาแล้ว , การกำหนดวงเงินอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้า นอกเหนือจากพิจารณาหลักประกันแล้วยังมีองค์ประกอบอื่นๆ ที่ธนาคารใช้พิจารณาร่วมกัน เช่น ความเป็นไปได้ของโครงการ ความสามารถในการชำระหนี้ งบกระแสเงินสด ส่วนร่วมทุนของผู้กู้ ต่อส่วนที่ธนาคารให้กู้ยืม ในสัดส่วน 20 ต่อ 80 เป็นต้น หากลูกค้ามีความเข้าใจและยอมรับในเงื่อนไขและระเบียบปฏิบัติของธนาคารได้ จะทำให้ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ลดลงในระดับหนึ่ง และศูนย์ธุรกิจควรสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการรวบรวมปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้ธนาคารแก้ไขหรือปรับปรุง รายงานไปยังฝ่ายงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในสำนักงานใหญ่ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงให้การ

บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด อย่างไรก็ตามศูนย์ธุรกิจควรเพิ่มบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาผู้ประกอบการ ให้คำแนะนำในเรื่องการลงทุน การเขียนแผนธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้สร้างความแตกต่างกับสถาบันการเงินทั่วไป และเข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย ที่ผ่านมาธนาคารยังไม่เคยทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารควรมอบหมายให้ฝ่ายงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผ่านศูนย์ธุรกิจที่มีอยู่ทั่วประเทศ เมื่อรับทราบปัญหาแล้ว ควรดำเนินการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าได้สะท้อนปัญหา กลับมาอย่างเร่งด่วน ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ ควรเพิ่มบริการสินเชื่อในรูปแบบของวงเงินเบิกเกินบัญชีโดยพัฒนาระบบและใช้บริการผ่านธนาคารที่เป็นเครือข่ายพันธมิตร เช่น ธนาคารออมสิน หรือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ เพิ่มเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร ด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า ควรพิจารณากำหนดวงเงินกู้ให้เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการ ความสามารถในการชำระหนี้ งบกระแสเงินสดเป็นเรื่องหลัก ส่วนเรื่องหลักประกันควรให้ความสำคัญในระดับรองลงไป ควรจะมีเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ผ่อนปรนเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุน ได้มากขึ้น ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) ที่ผ่านมาธนาคารจะกำหนดให้ลูกค้าผ่อนชำระเงินกู้ให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาเพียง 7-8 ปี เท่านั้น ธนาคารควรพิจารณาผ่อนปรนระยะเวลาการผ่อนชำระให้เพิ่มขึ้นเป็น 10-15 ปี เพื่อไม่ให้นักค้าต้องแบกรับภาระการผ่อนชำระหนี้ต่อเดือนสูงจนเกินไป ควรจะคำนึงถึงศักยภาพและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าเป็นสำคัญ ด้านหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน ธนาคารควรผ่อนปรนให้ลูกค้าขอใช้ทรัพย์สินประเภทสินเชื่อบุคคลสหกรณ์ขนาดย่อม (บสย.) ร่วมค้ำประกันวงเงินกู้ที่เกินกว่าราคาหลักทรัพย์ประกัน ได้มากขึ้น จากเดิมที่ธนาคารมักจะหลีกเลี่ยงกรณีที่ถูกค้ำขอให้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมค้ำประกัน

ปัจจัยด้านราคา ศูนย์ธุรกิจ ผู้จัดการ หรือพนักงานควรชี้แจงรายละเอียดให้กับลูกค้ารับทราบและเข้าใจตั้งแต่เริ่มต้นติดต่อขอสินเชื่อ เช่น ธนาคารไม่สามารถลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไปได้ เนื่องจากปัจจุบันธนาคารยังไม่สามารถระดมเงินฝากได้ แหล่งเงินทุนที่ธนาคารนำมาให้สินเชื่อนั้นก็ระดมทุนมาจากการกู้ยืมตลาดการเงินทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งธนาคารมีพันธะต้องจ่ายคืน เมื่อรวมกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแล้ว ธนาคารจะกำหนดอัตราดอกเบี้ยกู้ยืมในอัตราที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามอัตราดอกเบี้ยของธนาคารก็อยู่ในอัตราใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ห้าอันดับแรกของประเทศ ทั้งนี้ศูนย์ธุรกิจควรใช้ข้อได้เปรียบในด้านอื่น เพื่อให้ลูกค้ามองข้ามประเด็นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง เช่น การเอาใจใส่และ

ดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด การให้คำปรึกษาแนะนำ การหมั่นตรวจเยี่ยมกิจการลูกค้าเพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าใช้บริการสินเชื่อเพิ่มหากต้องการขยายกิจการ หรือหากลูกค้าเกิดปัญหาในการดำเนินงาน จะทำให้หาแนวทางในการช่วยเหลือลูกค้าได้ทันที สำหรับข้อเสนอแนะในระดับนโยบายธนาคาร ด้านอัตราดอกเบี้ย แม้ว่าในภาพรวมธนาคารอาจไม่สามารถลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าสถาบันการเงินทั่วไปได้ แต่อาจใช้กลยุทธ์ด้านอื่นทดแทนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ธนาคาร เช่น จัดโครงการพิเศษให้กับลูกค้าที่ผ่อนชำระหนี้ดีตรงตามกำหนดเวลา โดยลดอัตราดอกเบี้ยให้เป็นที่พอใจเมื่อลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้ตามเงื่อนไขและข้อตกลง ด้านอัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้สูง ควรพิจารณาให้เป็นไปตามกรอบปฏิบัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง เช่นค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการ ซึ่งปัจจุบันธนาคารเรียกเก็บครั้งเดียวในอัตราร้อยละ 1.0 ของวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ควรปรับลดลงเหลือในอัตราร้อยละ 0.25 หรือ 0.5 เช่นเดียวกับสถาบันการเงินทั่วไป ด้านค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง ควรใช้วิธีให้บริษัทประเมินราคาอิสระภายนอกประกวดราคา หากบริษัทใดเสนอราคาค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาต่ำสุดให้กับลูกค้า ธนาคารก็ให้บริษัทประเมินรายนั้นเป็นผู้ดำเนินการประเมินราคาหลักทรัพย์ แทนวิธีการเดิมที่ธนาคารให้ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันของธนาคาร เป็นผู้ติดต่อหรือตัดสินใจเลือกใช้บริษัทประเมินแทนลูกค้า หรือใช้วิธีแจ้งชื่อบริษัทประเมินอิสระที่มีข้อตกลงกับธนาคารให้ลูกค้ามีอิสระในการตัดสินใจเลือกและต่อรองค่าใช้จ่ายกับบริษัทประเมินได้ด้วยตนเอง หรือธนาคารควรเพิ่มบุคลากรทางฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และดำเนินการประเมินราคาเอง โดยเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากลูกค้าในอัตราที่ต่ำกว่า

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ศูนย์ธุรกิจ โดยผู้จัดการ หรือพนักงาน ควรทำงานในเชิงรุกมากขึ้น เช่น อำนวยความสะดวกลูกค้าโดยการออกไปให้บริการนอกพื้นที่อย่างทั่วถึง ออกไปพบลูกค้ายังที่ตั้ง โครงการหรือกิจการ เพื่อรับคำขอู้และแจ้งให้ลูกค้าจัดเตรียมเอกสารประกอบการขอสินเชื่อให้ครบถ้วน เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อธนาคารบ่อยครั้ง ควรใช้รถโมบายพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำที่มีอยู่แล้ว ออกไปให้บริการลูกค้าให้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด เปรียบเสมือนธนาคารเคลื่อนที่ จะทำให้มีขีดความสามารถในการบริการลูกค้าได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ในระดับนโยบายธนาคาร ควรพิจารณาขยายสาขาเพิ่มให้มากขึ้นจากเดิมที่มีสาขาประจำแต่ละจังหวัดเพียง 1 แห่ง เท่านั้นควรขยายสาขาเพิ่มลงไปในระดับอำเภอให้มากขึ้น หรือประสานงานร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรที่อยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงการคลัง และกระทรวงอุตสาหกรรม เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) จัดส่งเจ้าหน้าที่ของธนาคารไปให้บริการลูกค้าตามสาขาในอำเภอต่างๆ ของธนาคารดังกล่าว สาขาละ 1 คน หรืออาจจะพิจารณาคัดเลือกส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำเฉพาะสาขาที่มีศักยภาพในด้านการลงทุนและการขยายตัวของภาคธุรกิจ โดยให้

อยู่ภายใต้สังกัดของศูนย์ธุรกิจที่เป็นสาขาประจำจังหวัดนั้นๆ จะทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อธนาคารได้สะดวกและง่ายขึ้น กรณีที่ธนาคารจัดตั้งสาขาในระดับอำเภอเอง ประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาในการเลือกทำเลที่ตั้งสาขาของธนาคาร ควรอยู่ในแหล่งชุมชนที่ลูกค้าสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก และมีสถานที่จอดรถให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ศูนย์ธุรกิจ ควรใช้รูดโมบายที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เป็นธนาคารเคลื่อนที่เข้าพบลูกค้าโดยตรง โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าเข้ามาติดต่อเองที่ธนาคาร ผู้จัดการ หรือพนักงานควรเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในท้องถิ่น หรือประสานงานร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรให้มากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารู้จักธนาคารมากยิ่งขึ้น เช่น การเป็นวิทยากรเพื่อบรรยายให้ความรู้ในด้านการเงินแก่ชุมชน หรือสถาบันการศึกษาต่างๆ การจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในระดับนโยบายธนาคารควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกสื่อให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากที่สุด ควรจัดให้มีทีมงานด้านการตลาดออกไปแนะนำชักชวนถามถึงปัญหาในการใช้บริการด้านต่างๆ ของธนาคาร ควรจัดให้มีการอบรม การสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อบ่มเพาะความรู้และพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ในด้านส่วนบุคคล ดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม ธนาคารควรส่งเสริมการขายโดยพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินร่วมกับเครือข่ายพันธมิตร เช่น ลูกค้าที่ผ่านการอบรมหลักสูตรจากหน่วยงานภายใต้สังกัดของกระทรวงอุตสาหกรรม จะได้รับอัตราดอกเบี้ยพิเศษ หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมวิเคราะห์โครงการ หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ศูนย์ธุรกิจ ผู้จัดการควรให้ความสนใจในการให้บริการของบุคลากรหรือพนักงาน ส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้า ในระดับนโยบายธนาคาร ควรให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกพนักงานที่มาปฏิบัติงาน ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ ของธนาคาร สามารถปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง/ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตลอดจนมีหลักสูตรการอบรมให้พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี นอกจากนี้ธนาคารยังต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน ให้มีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า และมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ศูนย์ธุรกิจ ควรให้ความสำคัญกับการดูแลภายในสำนักงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งความสะอาด สวยงาม ซึ่งจะช่วยให้

มีบรรยากาศภายในที่ดี ด้านความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ศูนย์ธุรกิจควรขอความร่วมมือจากเครือข่ายพันธมิตร ให้ช่วยเป็นกระบอกเสียงในการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ระดับนโยบายธนาคาร ผู้บริหารระดับสูงควรระมัดระวังและถ่วงท่วงในการให้ข่าวกับสื่อต่างๆ มากยิ่งขึ้น เนื่องจากหากข่าวไม่มีมูลความจริงจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในด้านลบกับธนาคาร ควรเน้นให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยทำการตลาดเพื่อสังคมมากขึ้น ทำกิจกรรมการตลาด โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงรูปลักษณ์ของสาขาทุกแห่งให้มีความทันสมัย นำใช้บริการ และจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ศูนย์ธุรกิจ บุคลากรหรือพนักงานควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เช่น ควรจัดทำคู่มือในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อให้แก่ลูกค้า โดยระบุรายละเอียดเอกสารต่างๆ ที่ลูกค้าควรจะต้องเตรียมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการขอสินเชื่อให้ครบถ้วน ติดตามทวงถามเมื่อลูกค้ายังไม่นำเอกสารมาให้ ประสานงานกับสำนักงานใหญ่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานว่าอยู่ในขั้นตอนใด และแจ้งให้ลูกค้ารับทราบเป็นระยะ เพื่อแสดงให้เห็นว่าศูนย์ธุรกิจมีความเอาใจใส่ลูกค้า ในระดับนโยบายธนาคาร ด้านการอนุมัติสินเชื่อ ควรปรับปรุงระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น จากปัจจุบันโดยเฉลี่ยแล้วธนาคารจะใช้ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อไม่ต่ำกว่า 100 วัน ควรปรับให้เหลือไม่เกิน 30-45 วัน โดยการกระจายอำนาจการอนุมัติสินเชื่อ จากเดิมที่อนุมัติสินเชื่อโดยคณะกรรมการจากสำนักงานใหญ่เท่านั้น ปรับเป็นกระจายอำนาจมายังระดับผู้จัดการศูนย์ธุรกิจ ให้มีอำนาจอนุมัติวงเงินสินเชื่อได้ภายในวงเงิน 3-5 ล้านบาท ระดับผู้จัดการเขตมีอำนาจอนุมัติภายในวงเงิน 5-7 ล้านบาท ระดับผู้อำนวยการภาคให้มีอำนาจในการอนุมัติสินเชื่อในวงเงิน 7-10 ล้านบาท และคณะกรรมการสินเชื่อระดับภาคมีอำนาจอนุมัติสินเชื่อภายในวงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท ส่วนวงเงินสินเชื่อที่มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป ให้เป็นอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อจากสำนักงานใหญ่เป็นผู้พิจารณาในด้านระยะเวลาการประเมินราคา ควรใช้บริษัทประเมินอิสระที่มีสาขาอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดนั้นๆ หรือจัดตั้งหน่วยประเมินระดับเขตของธนาคารเอง จะทำให้ระยะเวลาดำเนินการกระชับขึ้น ในด้านเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ควรมีการทบทวนรายการเอกสารต่างๆ ที่ต้องขอจากลูกค้า โดยขอเฉพาะเอกสารที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อน ไม่ให้เป็นภาระแก่ลูกค้ามากเกินไป

นอกจากนั้นธนาคารควรมีการจัดทำระบบรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า โดยการประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อทราบความต้องการของลูกค้าและปัญหาที่ลูกค้าพบ เพื่อที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเมื่อนำความคิดเห็นของลูกค้าไปดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรแจ้งหรือเสนอให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของความคิดเห็น ความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ นอกจากนี้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบด้านบุคลากร และกระบวนการให้บริการ ต้องดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่ เพราะเป็นปัจจัยที่มีผลมากต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved