

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ลักษณะการก่อตั้ง หรือจดทะเบียนของกิจการคือ บุคคลธรรมดา ระยะเวลาเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน เกิน 15 ปี ส่วนใหญ่ประเภทของธุรกิจคือ ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง โดยมีเงินลงทุนในกิจการหรือทุนจดทะเบียนของกิจการในปัจจุบัน ตั้งแต่ 1 ล้านบาท - ไม่เกิน 3 ล้านบาท และมีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี 10-20 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระยะเวลาการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 7-10 ปี โดยประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันคือเบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) และมีวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ต่ำกว่า 3,000,000 บาท และระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของครั้งล่าสุดคือ 16-30 วัน ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากพนักงานธนาคาร โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ และเคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยธนาคารอื่นที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการ

สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คืออยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ รองลงมาคือมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง เท่ากัน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน วงเงินสินเชื่อที่ให้บริการในปัจจุบันและประเภทกิจการ

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคา เพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน

ปัจจัยด้านพนักงาน เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ เพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ตารางที่ 63 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ย ลำดับแรกจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ธนาคารมีสินเชื่อบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (4.44 : มาก)	ธนาคารมีสินเชื่อบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (4.33:มาก)
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (4.21: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (4.36: มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.55: มากที่สุด)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.56: มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.21:มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.24: มาก)
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.98: มาก)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.99: มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.57: มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.73: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.39: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.41: มาก)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงินและการจัดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมกับธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ และตัวสัญญาใช้เงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงินและ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการตลาด การตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการตลาด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน และพนักงานมีสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง เท่ากัน และพนักงานมีสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อรองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อรองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อรองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน

ตารางที่ 64 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน		
	บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ธนาคารมีสินเชื่อบริการและระยะเวลาให้เลือกใช้ (4.34: มาก)	ธนาคารมีสินเชื่อบริการและระยะเวลาให้เลือกใช้ (4.63: มากที่สุด)	ธนาคารมีสินเชื่อบริการและระยะเวลาให้เลือกใช้ (4.46: มาก)
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด (4.21: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด (4.20: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด (4.43: มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.54: มากที่สุด)	มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.69: มากที่สุด)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.53: มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.27: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.24: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.04: มาก)
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.97: มาก)	พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (3.81: มาก)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (4.18: มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.62: มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.65 : มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.59: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.37: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.44: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.43: มาก)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่า ข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ และ จำนวนเงินและวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตัวสัญญาใช้เงิน รองลงมาคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เท่ากัน รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ ธนาคารมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดใน ศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อรองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทิน ประจำปี และกระเป๋าเดินทาง และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจ หลักประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจ หลักประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ เท่ากัน รองลงมาคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ ต่างๆ ให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและ แต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้หนัง มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน

ตารางที่ 65 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน		
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้านบาท	5-10ล้านบาท
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (4.31: มาก)	ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (4.53: มากที่สุด)	ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (4.43: มาก)
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (4.24: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด (4.15 :มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด(4.50:มากที่สุด)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.55:มากที่สุด)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.52: มากที่สุด)	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (4.52: มากที่สุด)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.23: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.21: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.20: มาก)
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.90: มาก)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.98: มาก)	พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (4.20: มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.68: มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.52 : มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.60: มากที่สุด)
ด้านกระบวนการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.41: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.30: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.57: มากที่สุด)

3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่า ข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน และจำนวนเงินและวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตัวสัญญาใช้เงิน รองลงมาคือ ธนาคารมีสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ จำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เท่ากัน รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดให้ศูนย์การค้า และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน และทันสมัย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจ พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เท่ากัน และพนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจ พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจ พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจ พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่

ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวาง และสะอาด ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง และมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้

ตารางที่ 66 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทของกิจการ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (4.38: มาก)	ตัวสัญญาใช้เงิน (4.70: มากที่สุด)	ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (4.44: มาก)	ธนาคารมีสินเชื่อบริการระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (4.65: มากที่สุด)
ด้านราคา/ค่าธรรมเนียม	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการผันตลาด (4.23: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการผันตลาด (4.19: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการผันตลาด (4.38: มาก)	การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการผันตลาด (4.28: มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง และมีสาขาข่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.23: มาก)	มีสาขาข่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.51: มาก)	มีสาขาข่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.54: มาก)	มีสาขาข่อยเปิดในศูนย์การค้า (4.63: มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.00: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.25: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.26: มาก)	สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (4.14: มาก)

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทของกิจการ			
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร
ด้านพนักงาน	พนักงานสินเชื่อบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (4.69:มากที่สุด)	พนักงานสินเชื่อบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (4.04: มาก)	พนักงานสินเชื่อบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (4.05: มาก)	พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (3.77: มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.77:มากที่สุด)	ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (4.16: มาก)	ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (3.98: มาก)	ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (3.80: มาก)
ด้านกระบวนการ	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.54: มากที่สุด)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.44: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.45: มาก)	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (4.02: มาก)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าอ้อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ รองลงมา เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยากและพนักงานสินเชื่อกมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่องและค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันของบริษัทฯภายนอกและระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้าเท่ากัน

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน วงเงินสินเชื่อ และประเภทของกิจการ

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ ส่วนเพศหญิง พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง และเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯภายนอก พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 3 ล้านบาท พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ โทศัพท์สายไม่ว่าง

ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท และ 5-10 ล้านบาท พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง และธุรกิจผลิต พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย / สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี.) และหนังสือค้ำประกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้ใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก ได้แก่ ด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียม การออกหนังสือค้ำประกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือ การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้าธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก ลำดับแรก คือ มีแผนพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายโดยแนะนำสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยต่ำ เช่น วงเงิน Kbank SMEs และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง และผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก ลำดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือธนาคารมีชื่อเสียง และมีภาพพจน์ที่ดี มีความมั่นคง เปิดดำเนินการมา 61 ปี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ภายในธนาคารมีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกได้แก่ ความสะอาดภายในธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธินันท์ นุชอนงค์ (2550) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากอันดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วทราบผลภายใน 3 วัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรชัย เขียวอ้าย (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรก คือ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโกวิท มหินชัย (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้ง เพศชายและเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จนถึง 50 ปีขึ้นไป มีทุกระดับการศึกษา โดยลูกค้าที่เป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัดน้อยกว่าลูกค้าประเภทอื่น สำหรับประเภทของธุรกิจบริการใช้บริการน้อยกว่า ประเภทอื่น ๆ ประเภทของการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ที่ไม่มี ผู้ตอบแบบสอบถามบริการใช้ คือ รับรองตัวอ่าววัด เหตุผลลำดับสุดท้ายที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มาใช้บริการคือ ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ และอัตราดอกเบี้ยบริการด้าน สินเชื่อมีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลจากการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต สำหรับธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคาร อาคารสงเคราะห์ ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารยูโอบีรีตีสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารชนชาติ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารแลนด์แอนด์เอนท์ ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ และ ธนาคารซีทีแบงก์

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีข้อค้นพบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา ตามรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัย ย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายได้แก่ การประเมิน หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมี ค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ พบว่าทุกลักษณะการจดทะเบียนมี ความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในเรื่องสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัย ย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง หนังสือค้ำประกัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำ กว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 3-4

ด้านบาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องธนาคารมีสินเชื่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรื่องตัวสัญญาใช้เงิน

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านหลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสมและสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิตและธุรกิจการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคืออัตราดอกเบี้ยผิคนัด (15.00% ต่อปี) ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยผิคนัด (15.00% ต่อปี) ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านอัตราดอกเบี้ยผิคนัด (15.00% ต่อปี) ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน และค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้าเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง มีสาขาย่อยในศูนย์การค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ยกเว้น สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง และมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจทุกลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจ แบ่งตามลักษณะการจดทะเบียนมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ในขณะที่ประเภทธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ และลักษณะการจดทะเบียน พบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีความมั่นคง เชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี ที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านธนาคารมีความมั่นคง เชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ในขณะที่ประเภทธุรกิจค้าปลีกและค้าส่ง ธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตรมีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเพศ และ ลักษณะการจดทะเบียนพบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ พบว่าทุกวงเงินสินเชื่อมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล

ภายใน 15 วัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ส่วนประเภทกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว

ส่วนข้อค้นพบที่เกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ คือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก และพนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ และระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร และกฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป เท่ากัน จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน และโทรศัพท์สายไม่ว่าง พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ และ ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 67 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามาก

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.13	ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยคิณฑ์ (15.00% ต่อปี)	3.29	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.30	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ	3.35	ปานกลาง
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.58	มาก
การจัดเอกสารสัญญาฉบับให้กับลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว	3.63	มาก
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.65	มาก
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.66	มาก
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้	3.68	มาก
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.68	มาก
ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือค้ำประกัน	3.68	มาก
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.69	มาก
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.70	มาก
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน	3.71	มาก
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.71	มาก
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.74	มาก
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.74	มาก
พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญเชื่อถือได้	3.76	มาก
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.77	มาก

ตารางที่ 67 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามาก

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.82	มาก
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อต่างประเทศ	3.83	มาก
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.83	มาก
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	3.84	มาก
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.86	มาก
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	3.86	มาก
หนังสือคำประกัน	3.86	มาก
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.87	มาก
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	3.87	มาก
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.87	มาก
เงินกู้จำนวน (หลักทรัพย์คำประกัน)	3.88	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.89	มาก
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.90	มาก
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	3.90	มาก
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.90	มาก
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.91	มาก
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	3.93	มาก
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด	3.94	มาก
การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.95	มาก
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.98	มาก
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	3.99	มาก
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.99	มาก

ตารางที่ 67 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามาก

ความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
สินเชื่อต่างประเทศ	4.00	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	4.01	มาก
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	4.01	มาก
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	4.04	มาก
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	4.05	มาก
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้า ห้องสุขาสะอาด	4.07	มาก
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	4.09	มาก
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.18	มาก
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	4.20	มาก
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.20	มาก
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	4.22	มาก
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการตลาด	4.25	มาก
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.27	มาก
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ	4.28	มาก
ตัวสัญญาใช้เงิน	4.32	มาก
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.39	มาก
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	4.41	มาก
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า	4.51	มากที่สุด
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	4.55	มากที่สุด
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.61	มากที่สุด

ตารางที่ 68 สรุปปัญหาในการให้บริการจากมากไปหาน้อย

ปัญหา	จำนวน
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	32
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก	30
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	20
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	9
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	8
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	6
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน	5
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	5
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน	3
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	3
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	2
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	2
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	2
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	2
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก	2
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	2
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	1

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดบริการในแต่ละด้าน โดยให้ความสำคัญในการปรับปรุงต่อปัจจัยที่ลูกค้ามี ความพึงพอใจในระดับสุดท้าย รวมถึงปัญหาทุกด้านไม่ว่าจะเป็นปัญหามากหรือน้อย และนำมา กำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารอาจจะออกผลิตภัณฑ์และบริการตาม ประเภทธุรกิจให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ หรือลูกค้าที่ติของธนาคารพาณิชย์

อื่น ๆ โดยเสนอสินเชื่ออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าชั้นดี เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้ารายใหม่ ด้านลูกค้ารายเก่า ที่จำเป็นต้องรักษาไว้ธนาคารควรจัดให้พนักงานออกตลาดเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังปัญหาและให้คำปรึกษากับลูกค้าอย่างใกล้ชิด ตามคำขวัญของธนาคาร “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน”

ปัจจัยด้านราคา/ค่าธรรมเนียม ธนาคารควรคิดอัตราดอกเบี้ยกับลูกค้าชั้นดีของธนาคารในอัตราที่เหมาะสมตามความเสี่ยงของธนาคารเพื่อป้องกัน ธนาคารพาณิชย์อื่นใช้กลยุทธ์ด้านราคาเข้ามาช่วงชิงลูกค้าชั้นดีของธนาคารไป ส่วนเรื่องค่าธรรมเนียมควรจัดให้มีเอกสารและให้พนักงานชี้แจงให้ลูกค้าทราบเบื้องต้นว่าในการติดต่อต้องมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง ดังนี้ อัตราค่าธรรมเนียมการประเมินหลักประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ ค่าเบี้ยประกันภัย และอัตราดอกเบี้ยผิวนัด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ธนาคารควรขยายสาขาเข้าไปตามแหล่งชุมชน เช่น ห้างสรรพสินค้า ตลาดสด เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้บริการให้กับลูกค้า พร้อมทั้งจัดให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับลูกค้าอาจจะทำการโดยการเช่าสถานที่จอดรถบริเวณใกล้กับที่ทำการสาขา และจัดให้มีพนักงานให้บริการจัดระเบียบในการจอดรถและดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อย่างต่อเนื่องเพื่อตอกย้ำภาพลักษณ์ธนาคารอันดับหนึ่งของประเทศ ตลอดจนให้มีการสัมมนาให้ความรู้ในด้านการประกอบธุรกิจกับลูกค้าธนาคาร ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการสินเชื่อแบบใหม่ๆ ของธนาคาร เพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายแต่ละธุรกิจ และส่งข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจให้กับลูกค้าได้รับทราบอย่างทั่วถึง

ปัจจัยด้านพนักงาน ธนาคารควรมีการคัดเลือกและจัดรับพนักงานใหม่ไว้เพื่อเตรียมพร้อม และจัดฝึกอบรมให้พนักงานให้มีทักษะความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร จะได้มีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การทำงานเชิงรุก ทำงานเป็นทีม และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะพนักงานคนใดคนหนึ่งออกท้องที่หรือไม่อยู่หรือลาออก พนักงานท่านอื่นๆ ต้องสามารถรับคำขอหรือความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ทันที เพื่อลดปัญหาด้านการขาดความต่อเนื่องในการให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกสาขา และให้มีพนักงานต้อนรับเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าผู้มาใช้บริการ

บริการกับธนาคาร ตลอดจนการจัดตั้งอำนาจความสะดวกภายในสำนักงานที่ให้บริการลูกค้า เช่น ปากกา แบบฟอร์มต่างๆ ให้กับลูกค้า

ด้านกระบวนการ ธนาคารควรกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็วขึ้น ไม่ควรเกิน 30 วัน โดยให้มีการจัดทำ Checklist สำหรับการเตรียมเอกสารในการขอสินเชื่อ และคำแนะนำในการเตรียมเอกสารของลูกค้าก่อนการเสนอขอสินเชื่อเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาสินเชื่อ และลดปัญหาเรื่องการขอเอกสารลูกค้าบ่อย นอกจากนี้ควรมีการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารให้ครบถ้วนภายใน 10 วัน และธนาคารควรพิจารณาขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้จากเดิมผ่อนชำระไม่เกิน 7 ปี ควรพิจารณาขยายเวลาการผ่อนชำระหนี้เป็น 7 – 10 ปี เพื่อเพิ่มช่องทางให้กับลูกค้าได้เลือกใช้บริการตามความเหมาะสมกับรายได้ในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า

สำหรับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสินเชื่อที่ควรปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ถ้าเป็นไปได้ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกสาขา ในส่วนของค่าธรรมเนียมธนาคารควรตีประกาศและชี้แจงให้ลูกค้าทราบ และธนาคารควรมีการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญากับธนาคารให้ครบถ้วน รวดเร็วภายใน 10 วัน

สำหรับด้านปัญหาที่ลูกค้าพบและธนาคารควรแก้ไขปรับปรุงให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาด้านพนักงาน และกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อ ดังนั้นธนาคารฯ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน และสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า เช่น อำนาจความสะดวกด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย มีความสามารถ ความรู้ความชำนาญในงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ ตลอดจนมีการตอบสนองลูกค้า และการทำงานเป็นทีม ซึ่งพนักงานต้องสามารถทดแทนงานกันได้ในกรณีพนักงานท่านใดท่านหนึ่งไม่อยู่หรือลาออก เพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ส่วนด้านกระบวนการในการพิจารณาสินเชื่อธนาคารควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการอนุมัติและเอกสารประกอบในการขอสินเชื่อ ต้องไม่ยุ่งยาก และไม่ควรรใช้ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนานเกินไป

นอกจากนั้นธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจบริการ กลยุทธ์ที่จะนำมาใช้คือการนำส่วนประสมการตลาด (Marketing mix) ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติมคือ บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training)

การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้น
พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มี
ความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้การบริหาร ต้องมีการสร้างและนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม
(Total Quality Management) โดยต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า
(Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ
มีกระบวนการ (process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ
ลูกค้า (Customer satisfaction)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved