บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 280 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี อาชีพ พนักงานเอกชน/ห้างร้าน มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท/ต่อเดือน จำนวนธนาคารที่ใช้บริการอยู่ 2 แห่ง ประเภทสินเชื่อที่ใช้คือ เงินกู้ บริการอื่น ๆ ที่ใช้บริการมากที่สุดด้านฝากเงิน และทราบแหล่งข้อมูลด้านสินเชื่อของธนาคาร จากเจ้าหน้าที่ของธนาคาร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ตามลำดับ สามารถสรุประดับความสำคัญของปัจจัยได้ตามตารางที่ 89 ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 89 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก
1	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	-ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และ สวยงาม
2	ปัจจัยด้านพนักงาน	- มีความน่าเชื่อถือ
3	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	- เอกสารประกอบการขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอ ใช้บริการ - มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้
4	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- มีบริการที่ครบวงจร
5	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ
6	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	- มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ
7	ปัจจัยด้านราคา	- จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำแนกตามประเภทสินเชื่อ ดังแสดงในตารางที่ 90-97

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 90 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
อายุ ไม่เกิน 30 ปี	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
31 – 40 ปี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
41 – 50 ปี	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
51 – 60 ปี	มีบริการที่ครบวงจร	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
60 ปี ขึ้นไป	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	อัตราดอกเบี้ย ค่าประกันอัคคีภัย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความรู้และความสามารถของพนักงาน	ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงามความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย ค่าประกันอัคคีภัย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความรู้และความสามารถของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นโทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 91 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
ไม่เกิน 10,000 บาท	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
10,001 – 20,000บาท	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
20,001 – 30,000 บาท	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
30,001 – 40,000 บาท	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
40,001 – 50,000 บาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระ	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด อัตราดอกเบี้ย	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
50,000 บาทขึ้นไป	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อมีบริเวณ ที่จอดรถอย่างเพียงพอ	มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาการผ่อนชำระ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และอัตราดอกเบี้ย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็วเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีพนักงานธนาคารออกไปแนะบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็วเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 92 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
อาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	มีบริการที่ครบวงจร	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มชากาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
พนักงานเอกชน/ห้างร้าน	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็วเอกสารประกอบคำขอเหมาะกับการขอใช้บริการ
เจ้าของกิจการ	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	ค่าประกันอัคคีภัย จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้
อื่นๆ (รับจ้างทั่วไป, พนักงานขายตรง)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	ความรู้และความสามารถของพนักงาน	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

จากตารางที่ 92 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มชากาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/ห้างร้าน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีน้ำใจมีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงานด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว เอกสารประกอบคำขอเหมาะกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องค่าประกันอัคคีภัย และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความรู้และความสามารถของพนักงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 93 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ประเภทสินเชื่อ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
เงินกู้	วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง q	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ความมีเชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว
ตั๋วสัญญากู้เงิน	วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	ความมีเชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ภายในธนาคารควรมีสิ่งอำนวยตามสะดวก	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว
หนังสือคำประกัน	มีบริการที่ครบวงจร	ค่าประกันอัคคีภัย	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มชากาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ
สินเชื่อด้านต่างประเทศ	ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก	มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 93 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ประเภทสินเชื่อ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
อื่นๆ	มีบริการที่ครบวงจร	จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ	พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 93 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อเงินกู้ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว และเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อกู้เงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทสินเชื่อตั๋วสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องความมีเชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ภายในธนาคารควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อเป็นหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าประกันอัคคีภัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มชากาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ด้านกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องสามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่ออื่นๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมาก มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 94 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
อายุ ไม่เกิน 30 ปี	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	อัตราดอกเบี้ยสูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
31 – 40 ปี	หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
41 – 50 ปี	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
51 – 60 ปี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการการประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	ธนาคารขาด เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
60 ปีขึ้นไป	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการระยะ เวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน พนักงาน ขาดความรู้แลความสามารถ พนักงานไม่น่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค	ธนาคารขาด เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 94 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารของสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารของสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการการประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานไม่น่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ พนักงานไม่น่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 95 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัญหา						
	ด้านผลิตภัณฑ์	**ด้านราคา**	**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**	**ด้านการส่งเสริมการตลาด**	**ด้านพนักงาน**	**ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**	**ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ**
<u>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</u> ไม่เกิน 10,000 บาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	ความไม่มีน้ำใจไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทไม่ดีของพนักงาน	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ	การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
10,001 – 20,000บาท	หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก	อัตราดอกเบี้ยสูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม
20,001 – 30,000 บาท	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมาก	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
30,001 – 40,000 บาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	พนักงานขาดความรู้และความสามารถของพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค	ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม
40,001 – 50,000 บาท	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้และความสามารถ	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
50,000 บาทขึ้นไป	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	อัตราดอกเบี้ยสูง	ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 95 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความไม่มีน้ำใจไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทไม่ดีของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขดสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการของอนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานไม่น่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขดสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง จำนวนเงินที่ผ่านต่องวดมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานขาดความรู้และคามสามารถ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้และความสามารถ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานไม่น่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 96 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ
อาชีพ							
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	อัตราดอกเบี้ยสูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	ความไม่มีน้ำใจไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทไม่ดีของพนักงาน	ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
พนักงานเอกชน/ห้างร้าน	หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น จัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
เจ้าของกิจการ	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงานขาดความรู้และความสามารถ	ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
อื่น ๆ(รับจ้างทั่วไป พนักงานขายตรง)	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ .	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 96 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันราคา ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ความไม่มีน้ำใจไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทไม่ดีของพนักงาน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานเอกชน/ห้างร้าน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น จัดวางอุปกรณ์เอกสารการขดสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานขาดความรู้และความสามารถ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ (รับจ้าง ทั่วไป พนักงายขายตรง) ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาการผ่อนชำระนั้น ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 97 แสดงปัญหาของส่วนประสมการตลาด ที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ประเภทสินเชื่อ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	**ด้านราคา**	**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**	**ด้านการส่งเสริมการตลาด**	**ด้านบุคลากร**	**ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ**	**ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ**
เงินกู้	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	อัตราดอกเบี้ยสูง	สถานที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน (ค่าเฉลี่ย	ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานขาดความรู้ความสามารถ	ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก
ตั๋วสัญญากู้เงิน	วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง	มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง	ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง	ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
หนังสือคำประกัน	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวนเงินที่ผ่านต่องวดมาก	สถานที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย เท่ากัน	พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
สินเชื่อด้านต่างประเทศ	การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าประกันอัคคีภัยสูง เท่ากัน	สถานที่จอดรถคับแคบ	ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานขาดความรู้ความสามารถ พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค	ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง	การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
สินเชื่ออื่นๆ	หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	สถานที่จอดรถคับแคบ	ไม่มี พนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน	ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 97 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ต่างกัน โดยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อเงินกู้ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อตั๋วสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานไม่น่าเชื่อถือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง ประกันอัคคีภัยสูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานขาดความรู้ความสามารถ พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อสินเชื่ออื่นๆ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากในเรื่อง หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก ด้านราคา ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถคับแคบ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดใน ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ ด้านพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ ด้านปัจจัยกระบวนการให้บริการ ให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านด้านพนักงาน มากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าผู้ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมให้ความสำคัญ ในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชาตรี ครุธงาม (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อให้ความสำคัญ ในระดับมาก ลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ มีบริการที่ครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่อง มีบริการที่ครบวงจร เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเรื่องการให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้า เป็นลำดับแรก ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ และยังไม่สอดคล้องกับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่อง อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องอัตราดอกเบี้ย และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องอัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม กับ เรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องมีระยะเวลาปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านพนักงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นลำดับแรก และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชาตรี ครุธงาม (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยด้านพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ มีมนุษย์สัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคารเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ลำดับแรก คือ เอกสารประกอบการขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เป็นลำดับแรก

สำหรับผลการศึกษา ปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหา ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับปานกลางซึ่งปัญหาส่วนประสมการตลาดแต่ละปัญหา มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัญหาด้านราคา รองลงมา คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดปัญหาด้านพนักงาน และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ ปัญหาด้านราคา ในการใช้บริการด้านสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันต่ำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้สั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก ได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก

ปัญหาด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลำดับแรก ได้แก่ อัตราอกเบี้ยสูง และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านราคา ลำดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น และ ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้สูง มากกว่าธนาคารอื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคา ลำดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลำดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลำดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้อน/ดอกเบี้ย สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ

ปัญหาด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านพนักงาน ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านพนักงาน ลำดับแรกได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัญหาด้านการพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการพนักงาน ลำดับแรก ได้แก่พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาตรี ครุธงาม (2548)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานลำดับแรกได้แก่ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับแรก ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับแรก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลำดับแรก ได้แก่ มีที่นั่งรอไม่เพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550)) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับแรกได้แก่ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ซึ่งไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า

ข้อค้นพบ

ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวมในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญระดับปานกลาง และยังพบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคาควรมีการปรับปรุงหรือแก้ไข การบริการที่ให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และการประเมินราคาหลักประกัน เมื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อ ด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มประเภทสินเชื่ออื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่องจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดประเภทสินเชื่อตั๋วสัญญากู้เงิน และหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามอายุพบว่าอายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญด้านราคาในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มอายุอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มรายได้50,000บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มประเภทสินเชื่ออื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าในเรื่อง มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มอายุอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับปานกลางเมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เมื่อจำแนกตามประเภทสินเชื่อเงินกู้ ตัวสัญญากู้เงิน และสินเชื่อต่างประเทศให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่าด้านมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ กลุ่มประเภทสินเชื่อเงินกู้ ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก เมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และพบว่า รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับมากในขณะที่กลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่ากลุ่มประเภทสินเชื่อต่างประเทศ ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในเรื่อง ความรู้และความสามารถของพนักงาน เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อตั๋วสัญญากู้เงิน หนังสือค้ำประกัน และอื่นๆ ให้ความสำคัญในเรื่องขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่า 20,001 - 30,000 บาท และรายได้ 50,000บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่า อาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

8. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสินเชื่อต่างประเทศให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มอื่นให้ความสำคัญในระดับมาก และพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ

9. ปัญหาด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประเภทสินเชื่อต่างประเทศพบปัญหาในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง และค่าประกันอัคคีภัยสูง เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นพบปัญหาในระดับปานกลาง

10. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มประเภทสินเชื่อต่างประเทศพบปัญหาในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถคับแคบ เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นพบปัญหาในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

11. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลางทุกปัจจัย และยังพบว่าปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดควรมีการพัฒนา ปรับปรุงหรือแก้ไข ให้ลูกค้ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับระดับความสำคัญของลูกค้า ที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงดังกล่าวข้างต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ลูกค้าให้ความสำคัญในปัจจัยและปัญหา ส่วนประสมการตลาดบริการ ใน 3 อันดับแรก คือ ด้านพนักงาน ด้านราคา และ ด้านกระบวนการให้บริการ ธนาคารควรจะวางกลยุทธ์ โดยให้ความสำคัญในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในส่วนที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับปัญหาที่ลูกค้าพบมาก ธนาคารจึงควรพิจารณาแก้ไขและสร้างกลยุทธ์ เพื่อก่อให้เกิดความต้องการเกิดความพึงพอใจ แก่ลูกค้า

นอกจากนี้ ธนาคารควรมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการสูงสุดให้กับลูกค้าอย่างเสมอภาพ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ยุทธ์ศาสตร์ในการทำธุรกิจของธนาคาร มีการพัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่ต้องการในอนาคต ให้มีความคล่องตัว ในอันที่จะตอบสนองความต้องการทางการเงิน ในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าให้ได้ คือการที่ต้องเข้าถึงและเข้าใจลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างถ่องแท้ลึกซึ้ง โดยยึดถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Strategy) โดยจะเน้นที่การทำความเข้าใจในความต้องการทุกด้านของชีวิตทางการเงินของลูกค้าแต่ละกลุ่มในเชิงลึก ให้มีบริการที่ครบวงจรให้แก่ ลูกค้ากำหนดประเภทของสินเชื่อที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือกใช้ ซึ่งธนาคารควรกำหนดวงเงินสินเชื่อที่จะพิจารณาให้แก่ลูกค้าโดยพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า

ธนาคารควรมีการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับการให้บริการด้านสินเชื่อให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ครบวงจร และควรมีมาตรการในการกำหนดเกี่ยวกับการประเมินราคาหลักประกัน ให้มีราคาที่สมเหตุสมผล สามารถตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านราคา

ทุกธนาคารมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยในตลาดที่ใกล้เคียงกัน รวมทั้งค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ การให้วงเงินกู้สูงสุด การลดค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้ และการจัดให้มีโปรแกรมส่งเสริมการขาย หรือการได้สิทธิพิเศษอื่น ๆ เช่นได้รับสิทธิ์เป็นผู้ถือบัตรเครดิต โดยได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าธรรมเนียมรายปี 3 ปีแรก หรือได้รับอนุมัติวงเงิน สินเชื่อเงินสดทันใจ กสิกรไทย เบื้องต้นไม่เกิน 1 เท่าของรายได้ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ของแต่ละธนาคารดังนั้นจึงขึ้นอยู่กับลูกค้าจะเลือกใช้บริการของธนาคารแห่งใด

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการของลูกค้าให้ความสำคัญการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคาร โดยรวมในระดับปานกลาง ปัญหาย่อยด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้สูง ปัจจัยดังกล่าวจึงเป็นกลยุทธ์ของธนาคารในการแย่งชิงลูกค้า

ธนาคารจึงควรพิจารณาปรับลดอัตราดอกเบี้ย และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดให้ลูกค้าตามความเหมาะสม โดยเฉพาะลูกค้าที่มีประวัติการชำระตรงตามเงื่อนไขของธนาคาร หรือเป็นผู้มีวินัยทางการเงิน ให้จูงใจสำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

ธนาคารควรพิจารณาวงเงินสินเชื่อ ให้ลูกค้าโดยพิจารณาจากความสม่ำเสมอในการมาใช้บริการ ด้านสินเชื่อหรือด้านเงินฝากกับธนาคาร มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำ ธนาคารสามารถกำหนดเงื่อนไขหรือมีหลักการสำหรับการ ค้ำประกันสินเชื่อที่ทำให้สินเชื่อมีความเสี่ยงต่ำ

นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการให้บริการสินเชื่อ ให้เหมาะสมหรือต่ำกว่าปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังมีผลิตภัณฑ์ จำนวนมากที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้า ที่จะเป็นช่องทาง ในการเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมในการให้บริการด้านต่าง ๆ เป็นการสร้างรายได้ให้กับธนาคาร ชดเชยในสิ่งที่ธนาคารปรับลดค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้และรายได้ดอกเบี้ยที่ปรับลดให้ลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

การดำเนินการของธนาคารในจังหวัดชุมพร ธนาคารมีสำนักงานจำนวน 4 สาขา คือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาปากน้ำชุมพร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าแซะ และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหลังสวนชุมพร ในการมาทำธุรกรรมต่าง ๆ ของลูกค้ามีการใช้บริการที่หลากหลาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่มีสถานที่จอดรถให้ลูกค้าเพียงพอ ซึ่งตรงกับผลการศึกษา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ซึ่งธนาคารควรเพิ่มช่องทางการบริการให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น เช่นการเพิ่มบริการตู้เอทีเอ็ม ตู้รับฝากเงิน ตู้ปรับสมุดเงินฝาก อัตโนมัติ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารควรมี การเปิดสาขาย่อย สาขาในห้างสรรพสินค้า ให้มากขึ้น หรือการเปิดให้บริการในวันหยุด ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเหล่านั้นมาติดต่อธนาคารได้ง่าย เป็นการเพิ่มช่องทางให้กับลูกค้าได้เข้าถึงบริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรกำหนดให้มีการโฆษณาเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ป้ายโฆษณาภายนอก และภายใน รวมทั้งสื่อโฆษณาทางรายการวิทยุ และโทรทัศน์เพิ่มมากขึ้น และเครื่องมืออีกประการหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าให้กับธนาคาร คือ การให้ลูกค้าแนะนำสินเชื่อแก่เพื่อน ๆ หรือคู่ค้า ซึ่งประกอบธุรกิจเป็นการให้ลูกค้ารายเดิมแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้กับธนาคาร

ธนาคารควรจัดให้มีโปรแกรมส่งเสริมการขายในแต่ละช่วงเวลา ตลอดทั้งปี , การจัดกิจกรรมสิทธิพิเศษเปลี่ยนบัตรเอทีเอ็มเป็นบัตรเดบิตให้แก่ลูกค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โครงการพิเศษสำหรับลูกค้าสินเชื่อบ้านกสิกรไทย เช่น โครงการกู้บ้านแถมบัตร หรือการได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อเงินสดทันใจกสิกรไทย เป็นต้น

ด้านพนักงาน

ธนาคารควรจัดเตรียมพนักงานที่มีความเหมาะสม ทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ ตลอดจนทักษะความสามารถ และทัศนคติที่ดี ในการให้บริการต่อลูกค้า พนักงาน จึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าของทุกองค์กร มีความเข้าใจชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ และกล้าที่แสดงออกพร้อมที่จะร่วมให้ความเห็นในการกำหนดปัจจัยในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของพนักงานของธนาคาร และเป็นปัจจัยหลักในการประเมินผลที่มีผลต่อองค์กรได้ รวมถึงมีข้อมูลเกี่ยวกับผลงานของตนเอง ว่าสร้างผลงานอะไรได้โดดเด่น มีรายละเอียดอย่างไร เมื่อไร ไม่อายที่จะพูดถึงผลงานของตนเอง ยอมรับสิ่งที่ผิดพลาด และพร้อมที่จะหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น

ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมพัฒนา พนักงานของธนาคารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีทักษะ และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ของธนาคารพร้อมที่จะแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้เพื่อให้เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงในการทำตลาดยุคปัจจุบัน ที่จะสร้างมูลค่าของผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ให้ลูกค้าเกิดความต้องการในการที่จะเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ธนาคารควรจะมีฝ่ายงานรับผิดชอบที่คอยตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า โดยการโทรสอบถามลูกค้า เพื่อตรวจเช็คการให้บริการของพนักงานว่าบริการเป็นอย่างไร เพื่อให้คะแนนพนักงานเป็นรายบุคคล พนักงานจะได้ทราบถึงข้อดีและข้อควรแก้ไขของตนเอง เพื่อจะได้นำข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นั้นมาพัฒนาพนักงานให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างดีที่สุด ธนาคารควรเพิ่มพนักงานที่คอยให้บริการแก่ลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการสินเชื่ออย่างเพียงพอ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

เป็นภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่แสดงหรือบ่งบอกถึงคุณลักษณะในด้านวัตถุสิ่งของเครื่องใช้ ภาพพจน์ของธนาคาร และตัวบุคคลที่ตนเองลูกค้ามองเห็น ทั้งในด้านบวก และ ด้านลบ

จากผลการศึกษาพบว่า ธนาคารควรเร่งดำเนินการปรับปรุงในเรื่อง ภายในธนาคารให้มีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม เพื่อเป็นสร้างภาพพจน์ที่ดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ต่อไป

ด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารควรสร้างมาตรฐานในกระบวนการให้บริการ ด้วยการจัดเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ ให้เหมาะสมกับการขอใช้บริการ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ มีการวางขั้นตอนสำหรับการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานและกำหนดให้ปฏิบัติงานให้ครบถ้วนตามระบบที่กำหนด รวมทั้งสามารถให้ทราบผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว

จากผลการศึกษาพบว่า ธนาคารควรมีการปรับปรุง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ให้ยุ่งยาก เพื่อเป็นการเสริมแนวทางข้างต้น ธนาคารควรจัดให้มีการออกแบบระบบการตรวจเช็คเอกสารในการขอสินเชื่อ เพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ทั้งพนักงานวิเคราะห์สินเชื่อและลูกค้า เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก สับสน นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วตรงตามความต้องการของลูกค้า

ควรมีข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำแก่ลูกค้ากรณีที่สินเชื่อไม่ผ่านการอนุมัติจากธนาคาร รวมทั้งควรระบุเหตุผลที่ชัดเจนของการไม่อนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกค้าแต่ละกรณี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดระนอง เนื่องจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีการใช้บริการสินเชื่อ ใกล้เคียง กับ จังหวัดชุมพร

ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อจำกัดของการศึกษาครั้งนี้คือ ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญ เป็นระดับความสำคัญของผลที่มีต่อปัญหา แต่ไม่ใช่ปัญหาที่ลูกค้าพบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved