

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้บริโภคที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุ 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบัน คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบัน คือ ใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) และใช้บริการบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน) มากกว่า 1 ธนาคาร

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กรณีทำใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวนบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลที่อยู่ในปัจจุบัน คือ 1 บัตร โดยระยะเวลาที่ใช้บริการบัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคล คือ 1-3ปี ส่วนใหญ่การนำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไปใช้ คือ เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุด คือ ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ และเหตุผลที่ใช้บัตรเครดิตสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวด ๆ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ 1 วงเงิน โดยระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุด คือ 1-3 ปี และการนำจำนวนเงินสินเชื่อที่ได้รับไปใช้ คือ เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุด คือ ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง โดยเหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสด จากตู้ ATM รองลงมาวงเงินที่อนุมัติสูง และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ และวงเงินที่อนุมัติสูง

ปัจจัยด้านราคา (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด(แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมาสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ ตามจุดบริการช่องทางต่าง ๆ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มี

ค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตาม จุดบริการช่องทางต่าง ๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด(แบบ วงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกด เงินสดสินเชื่อ รองลงมาจำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อ มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมาช่อง ทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติเป็นต้น และสามารถ สัมผัสผ่านสาขาของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การให้ข่าวและ ประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร รองลงมาการ แนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง และการส่ง ข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS

ปัจจัยบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมาพนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมี มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้น รวดเร็วในการให้บริการรับชำระ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็น ความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบน จอเครื่อง ATM และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 2 ลำดับแรกสอดคล้องกัน คือ ด้านราคาและด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วงเงินอนุมัติสูง รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM รองลงมา สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และวงเงินที่อนุมัติสูง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรเครดิตส่วนบุคคล และสามารถเลือกวางระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ รองลงมาสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกันและวงเงินที่อนุมัติสูง

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำ

นิติกรรมสัญญาเงินกู้ เท่ากัน รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (งวดๆ)) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ และจำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น รองลงมาสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS และการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร และมีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง รองลงมา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร และการนำเสนอบริการสินเชื่อส่วนบุคคล โดยผู้ให้บริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันของผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM และ ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM

3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3 ลำดับแรกสอดคล้องกันคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM รองลงมา วงเงินที่อนุมัติสูง และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วงเงินที่อนุมัติสูง รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ วงเงินที่อนุมัติสูง สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM เท่ากัน รองลงมา ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM รองลงมา วางเงินที่อนุมัติสูง และสมัครง่ายไม่ ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบ สอบถามทุกระดับอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือ ผู้ค้ำประกัน และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล้านบาท

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ รองลงมา สมัครง่าย ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน และความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความน่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการบัตรสินเชื่อส่วนบุคคล รองลงมา สมัครง่ายไม่ ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน และสามารถผ่อนชำระได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถผ่อนชำระได้ รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน และ วงเงินที่อนุมัติสูง

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบ แบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วน อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา ไม่มี ค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียง บางส่วนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลด ดอก ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ เท่ากัน และ สามารถเลือก จ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ เท่ากัน รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และคัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ข้าราชการ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ เท่ากัน รองลงมา คัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ เท่ากัน และค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และการคัดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหุ้ส เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คัดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด (แบบวงเงิน))
ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดเงินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดเงินเชื่อ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคล และ ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดเงินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดเงินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดเงินเชื่อส่วนบุคคล ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ เท่ากัน และช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ และช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ช่องทางการชำระเงินกู้หลากหลายและสะดวก เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

รองลงมา ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ และทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงาน ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการอยู่ใกล้บ้าน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระค่านเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง รองลงมา มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง และการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร รองลงมา การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารป้ายโฆษณา ฯลฯ และ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร เท่ากัน รองลงมา มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุกครั้ง และการแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร รองลงมา การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS และ การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูดยาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงาน Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูดยาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าเอาใจใส่ และติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ รองลงมา กระบวนการในการรับชำระที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking และกระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM รองลงมา ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ คำนวณเชื่อถือ และใช้งานง่าย และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ คำนวณเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM

3.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 3 ลำดับแรกสอดคล้องกัน คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM รองลงมา สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และวงเงินที่อนุมัติสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 12,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM และวงเงินที่อนุมัติสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสูง รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM และสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วงเงินที่อนุมัติสูง รองลงมา สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถใช้บัตรกดเงินสดจากตู้ ATM รองลงมา วงเงินที่อนุมัติสูง และ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล.บ.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ และวงเงินที่อนุมัติสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา สามารถผ่อนชำระได้ และมีเงื่อนไขการให้วงเงินสูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของเงินเดือนหรือสูงสุดถึง 1.5 ล้านบาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน รองลงมา สมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน และวงเงินที่อนุมัติสูง

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)) ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ รายได้น้อยกว่าหรือ

เท่ากับ 20,000 บาท 50,001-100,000 บาท ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000

ในปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก

ปัจจัยด้านราคา (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ 50,001-100,000 บาท ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ใต้รายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท

ในปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,001 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และสามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมได้สูงสุดไม่เกิน 28% ต่อปี รองลงมา ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ รองลงมา คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก และไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเบิกเงินสด (แบบวงเงิน)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล รองลงมา ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถใช้บริการกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล และความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (กรณีสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวดๆ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 บาท 50,001-100,000 บาท ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย และสะดวก เช่น ผู้ชำระค่าน้ำค่าน้ำประปา โอนมัดติ เป็นต้น รองลงมา ความสะดวกในการได้รับใบสมัคร เช่น ตามบูธประชาสัมพันธ์ต่างๆ และสามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ที่ตามที่ตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา สามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร และสามารถสมัครผ่านตัวแทนขายและอินเทอร์เน็ต ทำเลที่ตั้งของธนาคารผู้ให้บริการสะดวกสบายในการติดต่อ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระค่าน้ำค่าน้ำประปา โอนมัดติ เป็นต้น และสามารถยื่นใบสมัครพร้อมเอกสารได้ที่ตามที่ตามจุดให้บริการ หรือตามบูธที่จัดขึ้นของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและสะดวก เช่น ผู้ชำระค่าน้ำค่าน้ำประปา โอนมัดติ เป็นต้น และสามารถสมัครผ่านสาขาของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ 20,001-50,000 บาท 50,001-100,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท

ในปัจจุบันย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร รองลงมา การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ และการแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การอนุมัติจำนวนวงเงินกู้ได้ตามที่ต้องการ

รองลงมา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับ
ธนาคาร และการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การอนุมัติจำนวนวงเงินกู้ได้ตามที่ต้องการ
รองลงมา การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS และ
การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความ
เคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร รองลงมา ส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตามงวดทุก
ครั้ง และ การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณา สินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ
20,000 บาท 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.16) 50,001-100,000 บาท ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ
20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงาน Call Center อธิบาย
รายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษย
สัมพันธ์ดี และพนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำ
เงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับ
ชำระ และพนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการ
แนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษย
สัมพันธ์ดี และพนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ พนักงาน
Call Center อธิบายรายละเอียดใช้ภาษาเข้าใจง่าย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการ

แนะนำเงื่อนไขการให้บริการ รองลงมา พนักงานสินเชื่อแต่งกายสุภาพ บุคลิกภาพดีและมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สิทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีรายได้สิทธิเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 20,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) 50,001-100,000 บาท ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา ความสะดวกรวดเร็วในกระบวนการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ และกระบวนการในการรับชำระที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM, ผ่าน E-Banking

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี รองลงมา กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา และมีขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อที่สะดวกรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา รองลงมา การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี และมีกระบวนการในการแจ้งผลการอนุมัติที่รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้สิทธิเฉลี่ยต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM รองลงมา ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย และความชัดเจนของป้ายประกาศแสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สิทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย

รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองลงมา ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ วงเงินที่อนุมัติต่ำ รองลงมา สิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย และ ความไม่น่าเชื่อถือของธนาคารผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล และไม่สามารถเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระอย่างอิสระตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ เท่ากัน

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหามากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมดอกเบี้ยสูง รองลงมา ไม่มีส่วนลดดอกเบี้ยในกรณีชำระก่อนกำหนด และค่าธรรมเนียมในการรับชำระผ่านทางที่ไม่ใช่เคาน์เตอร์ของผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ รองลงมา จำนวนตู้ ATM ที่สามารถกดเงินสินเชื่อส่วนบุคคลมีน้อยไม่เพียงพอ และการกระจายตัวของจุดที่ให้บริการไม่ทั่วถึง

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การเปิดบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย รองลงมา ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทาง E-mail, SMS เป็นต้น และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ พนักงานสินเชื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง รองลงมา พนักงานสินเชื่อไม่มีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ และพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าไม่เอาใจใส่ และไม่ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า

ปัญหาด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ การรักษาข้อมูล และความลับต่างๆ ของลูกค้าไม่ดี รองลงมา การอนุมัติจำนวนวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการ และ จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา

ปัญหาด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ นำเทคโนโลยีไม่ทันสมัยมาให้บริการ รองลงมา เคนเตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการไม่โดดเด่นและไม่มี ความสวยงาม และตู้ ATM สกปรก ไม่สะอาด มีฝุ่นเกาะ ตัวเลขไม่ชัดเจน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการ (Process) และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทยของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรวิวัฒน์ กองแพง (2549) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครดิตในกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคารพาณิชย์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา ไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ผลต่อลูกค้าในการใช้บริการออมสินวิซ่าเดบิต ธนาคารออมสินในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบัตรกรุงศรีวิซ่า อิเลคตรอน ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผล

การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเห็นในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเรื่อง การมีตู้กดเงินสดซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยไปในทิศทางเดียวกับงานศึกษานี้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความปลอดภัยในการใช้บัตร และรหัสบัตรเอทีเอ็ม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเงื่อนไขการบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า เป็นสินเชื่อบุคคลที่ไม่ใช่ธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถใช้ได้กับเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคาร

ปัจจัยด้านราคากรณีใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ และกรณีที่ใช้สินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมสมาชิกรายปี และไม่สอดคล้องกับวราพร ลิขิตวัชรปกรณ์ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมในการออกบัตรกรุงศรีวิซ่า อิเลคตรอนใหม่ กรณีบัตรหาย ชำรุด หรือ ลืมรหัส และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เมื่อโอนเงินที่ตู้เอทีเอ็มไปยังบัญชีธนาคารออมสินที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย กรณีทำนใช้สินเชื่อบุคคลแบบบัตรเครดิตเงินสด(แบบวงเงิน) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ และกรณีทำนใช้สินเชื่อบุคคลแบบผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถถอนเงินสดและชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น ผ่านตู้เอทีเอ็ม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ และการกระจายตัวของจุดบริการที่มีเครื่องหมาย VISA ELECTRON และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เครื่องเอทีเอ็มให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีสาขาตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อกับสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถม ส่ง Sale Slip ชิงโชค หรือรับส่วนลดต่างๆ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การส่งเสริมการขาย โดยการแจกของแถมเมื่อสมัครทำบัตรเครดิตสินค้า เติบโตใหม่

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549)

ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานรับชำระเงินให้บริการรวดเร็ว และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการจ่ายบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ธนาคารมีความกระตือรือร้นอัธยาศัยให้บริการเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับการเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การสามารถรับบัตรกรุงศรีวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงตามวันที่นัดหมาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีสำนักงานสาขาในเชียงใหม่เป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรปวีณ์ กองแพง (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงินผู้ออกบัตร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวราพร ลิขิตวัชรปกรณ (2547) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายบอกให้บริการตู้เอทีเอ็มของธนาคาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอุษณีย์ สวัสดิ์ประดิษฐ์ (2550) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้องตรงกับที่แจ้งไว้กับธนาคาร

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันของธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารที่ใช้บริการน้อยที่สุดคือ ธนาคารเอชเอสบีซี ประเทศไทย โดยพบว่าประเภทสินเชื่อส่วนบุคคลที่ใช้บริการในปัจจุบันน้อยคือใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเป็นงวดๆ และพบว่าการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแต่ละประเภท จะใช้บริการบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) มากกว่า 1 ธนาคาร

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ใช้เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือเงินค้ำประกันสินเชื่อ และใช้เพราะได้รับการชักชวนจากพนักงานที่ให้บริการ และเหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลแบบบัตรเครดิตเบิกเงินสด (แบบวงเงิน) ของธนาคารที่ใช้บริการ คือ ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก

เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคารที่ใช้บริการแบบสินเชื่อผ่อนเป็นงวดๆ คือ เพื่อการใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และเหตุผลที่ใช้บัตรสินเชื่อส่วนบุคคลแบบผ่อนเป็นงวดๆ ของธนาคารที่ใช้บริการ คือ ใช้เพราะต้องการเสริมสภาพคล่อง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ สามารถใช้บัตรกดเงินสด จากตู้ ATM และสมัครง่ายไม่ต้องใช้หลักทรัพย์หรือผู้ค้ำประกัน สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ วงเงินอนุมัติต่ำ และสิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตามจุดบริการช่องทางต่างๆ และการคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมดอกเบี้ยสูง และไม่มีส่วนลดดอกเบี้ยในกรณีที่ชำระก่อนกำหนด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร การแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคลโดยให้เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการพบลูกค้าโดยตรง การส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ การเปิดบัญชีตามสถานที่ต่างๆเพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทางE-mail, SMS เป็นต้น และสิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ และกลุ่มผู้มีรายได้ 50,001-100,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อด้วย พูดยาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเงื่อนไขการให้บริการ ส่วนรายได้ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง พนักงานสินเชื่อที่ทำการติดต่อพุดจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ดี สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกในเรื่อง การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษาข้อมูลเป็นอย่างดี สำหรับปัญหาที่พบมากที่สุดคือการรักษาข้อมูลและความลับต่างๆของลูกค้าไม่ดีและ การอนุมัติจำนวนวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกในเรื่อง ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย ความชัดเจนของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง ATM และความชัดเจนของป้ายประกาศแสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ในเรื่อง ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง ATM และตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย

ตาราง 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
บริการ 10 ลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสม การตลาด
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้	4.73	มากที่สุด	1	ด้านราคา
สามารถเลือกจ่ายชำระเพียงบางส่วนได้	4.68	มากที่สุด	2	ด้านราคา
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้ตาม จุดบริการช่องทางต่างๆ	4.67	มากที่สุด	3	ด้านราคา
คิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก	4.65	มากที่สุด	4	ด้านราคา
ตู้ ATM เป็นรุ่นใหม่ ให้นำเชือกถือ และใช้งาน ง่าย	4.61	มากที่สุด	5	ด้านการสร้างพื้นฐาน ทางกายภาพ
การเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและรักษา ข้อมูลเป็นอย่างดี	4.56	มากที่สุด	6	ด้านกระบวนการ
ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอ เครื่อง ATM	4.53	มากที่สุด	7	ด้านการสร้างพื้นฐาน ทางกายภาพ
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอก ที่ตั้งของเครื่อง ATM	4.52	มากที่สุด	8	ด้านการสร้างพื้นฐาน ทางกายภาพ
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อ	4.46	มาก	9	ด้านการจัดจำหน่าย
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรม สัญญาเงินกู้	4.43	มาก	10	ด้านราคา

ตาราง 5.2 สรุปปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่พบ 10 ลำดับแรก

ปัญหา	จำนวน	ลำดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด
อัตราค่าธรรมเนียมคอกเบี้ยสูง	332	1	ด้านราคา
วงเงินที่อนุมัติต่ำ	273	2	ด้านผลิตภัณฑ์
การรักษาข้อมูลและความลับต่างๆ ของลูกค้าไม่ดี	163	3	ด้านกระบวนการ
สิทธิพิเศษที่ให้กับสมาชิกผู้ถือบัตรมีน้อย	160	4	ด้านผลิตภัณฑ์
การอนุมัติจำนวนวงเงินไม่ได้ตามที่ต้องการ	132	5	ด้านกระบวนการ
การเปิดบูธตามสถานที่ต่างๆ เพื่อทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการมีน้อย	96	6	ด้านการส่งเสริมการตลาด
ไม่มีส่วนลดคอกเบี้ยในกรณีชำระก่อนกำหนด	83	7	ด้านราคา
ขาดการส่งข้อมูลข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ทาง E-mail, SMS เป็นต้น	80	8	ด้านการส่งเสริมการตลาด
จำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา	78	9	ด้านบุคลากร
ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถเมื่อมาใช้บริการ	76	10	ด้านการจัดจำหน่าย
สิทธิพิเศษต่างๆ ที่ได้รับจากการใช้บริการน้อยกว่าที่ต้องการ	76	10	ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบนั้น ธนาคารควรปรับปรุงนโยบายและให้ความสำคัญในเรื่องของการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์วิธีการคำนวณวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่พิจารณาควบคู่ไปกับความเสี่ยงในการอนุมัติควรมีการจำกัดเกรดในด้านอาชีพหรือธุรกิจที่มีความมั่นคงสูงและมีความเสี่ยงต่ำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจการเมืองและสังคม โดยอาจพิจารณาคำนวณจากฐานเงินเดือนรายได้ และพิจารณาพฤติกรรมการใช้สินเชื่อ และความมีวินัยในการชำระคืน และควรสอบถามความต้องการจำนวนวงเงินของลูกค้าด้วยเพื่อให้ตรงกับจำนวนวงเงินที่ลูกค้าต้องการใช้เงินที่แท้จริง นอกจากนี้ควรให้ข้อมูลแก่ลูกค้าในเรื่องการขอเพิ่มวงเงิน การเลือกงวดระยะเวลาการผ่อนชำระ เงื่อนไข และวิธีการชำระอย่างชัดเจนซึ่งจะทำให้ลูกค้าทราบถึงวิธีใช้ทำให้เกิดมีความพึงพอใจในการใช้บริการยิ่งขึ้น

สำหรับสำนักงานสาขานั้นควรให้ข้อมูลกับลูกค้าในการแสดงเอกสารประกอบการพิจารณาในเรื่องของรายได้และข้อมูลส่วนบุคคลให้ครบถ้วน

ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบ ดังนั้นธนาคารควรชี้แจงให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงอัตราดอกเบี้ย เนื่องจากเป็นสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน ธนาคารได้คิดอัตราดอกเบี้ยสูงสุดตามกฎหมายกำหนดคือ ไม่เกิน 28% ต่อปี ซึ่งในความรู้สึกของลูกค้าเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ทั้งด้านค่าธรรมเนียมในการจัดทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ อัตราค่าธรรมเนียมดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยพิเศษแบบลดต้นลดดอก ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่ แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลืมรหัส ค่าธรรมเนียมการชำระค่าบริการผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่นๆ เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่าย และเกิดความรู้สึกที่ดี ในการใช้สินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งลูกค้าจะเลือกใช้โดยการเปรียบเทียบราคากับผู้ให้บริการหลายๆราย ซึ่งปัจจุบันผู้ให้บริการจะมีรายได้จากค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันด้านราคา ผู้ให้บริการควรมีการพิจารณาลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ลง เช่น การลดค่าธรรมเนียมแรกเข้าเพื่อให้จูงใจให้เกิดการสมัครใช้บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ การลดค่าธรรมเนียมรายปีเพื่อที่จะรักษากลุ่มลูกค้าเก่าให้ถือบัตรสินเชื่อส่วนบุคคลต่อไป และมีโอกาสนำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไปใช้ในอนาคต ซึ่งจะทำให้ธนาคารผู้ให้บริการได้รับรายได้จากดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น สำหรับอัตราดอกเบี้ยควรกำหนดให้สามารถแข่งขันได้

โดยไม่ตั้งสูงกว่าธนาคารผู้ให้บริการรายอื่นๆ และควรมีการลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้าใช้บริการตามเงื่อนไขที่ทางธนาคารกำหนดไว้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบ ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการเพิ่มจำนวนตู้ ATM ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ตามที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้า หรือตลาด ตามแหล่งชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามจังหวัดใหญ่ ๆ หรือเมืองท่องเที่ยว และสถานที่ติดตั้งตู้ ATM ควรตั้งอยู่ในจุดที่เหมาะสม มีความสะดวกในการใช้บริการ มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย มีป้ายแสดงจุดที่ตั้งเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารให้เห็นได้เด่นชัด และมีการตรวจเช็คเครื่องเอ.ที.เอ็มอย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเครื่องขัดข้องในการให้บริการ พร้อมทั้งติดหมายเลขโทรศัพท์ให้ลูกค้าสามารถติดต่อกรณีที่เกิดปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูล นอกจากนี้หากเป็นไปได้ควรขยายสาขาของธนาคารให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า โดยอาจพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบนั้นธนาคารผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการจัดรายการส่งเสริมการขายเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มพนักงานในการให้คำแนะนำบริการสินเชื่อส่วนบุคคล หรือจัดพนักงานผู้ให้บริการพบปะลูกค้าโดยตรงเพื่อให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ให้ทราบ เกี่ยวกับความเคลื่อนไหว และสร้างภาพพจน์ให้กับธนาคาร นอกจากนี้ควรเพิ่มการส่งข้อความทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โฆษณาสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านทาง E-mail และ SMS ในกรณีที่มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง หรือเพิ่มการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ในการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการขายสำหรับสินค้าใหม่ให้กับลูกค้ารายเดิม เช่น กลุ่มลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเข้าบัญชีเงินเดือนกับธนาคารหากใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลเพิ่ม ธนาคารมีส่วนลดพิเศษในการคิดดอกเบี้ย หรือการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม และการมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้จ่ายเงินสินเชื่อแจกอย่างเพียงพอ

สำหรับสำนักงานสาขา ควรต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายขึ้นกันภายในสาขาเองเพื่อกระตุ้นยอดขาย หรือจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับหน่วยงานหรือสมาคมอื่น ๆ

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบนั้นธนาคารควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับมากยิ่งขึ้น ในด้านความรู้ความสามารถในด้านสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อเสริมสร้างทักษะในด้านการขายและการบริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้าง

ทัศนคติที่ดีของพนักงานในตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ สำหรับพนักงานสินเชื่อที่รับเรื่องการติดต่อจากลูกค้าต้องมีความเอาใจใส่ติดตามการบริการให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้พนักงาน Call Center ควรอธิบายรายละเอียดที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย และพนักงานรับชำระมีความเสมอภาคในการให้บริการ

สำหรับสำนักงานสาขานั้น ควรจัดเวลาพักของพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณธุรกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาทำการ วันสิ้นเดือน วันหยุดต่อเนื่อง และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบบนธนาคารผู้ให้บริการควรมีมาตรการเพื่อรักษาความลับของลูกค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำการตลาดรูปแบบขายสินค้าใหม่ให้กับลูกค้าเก่า นั้น จะต้องออกแบบใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลให้ชัดเจนในการให้ข้อมูลกับธนาคารในด้านการยอมรับที่จะได้ข้อมูลด้านการตลาดในผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หรือข้อมูลของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เนื่องจากอาจจะมีผลกระทบต่อลูกค้าหากไม่เข้าใจ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดคิดว่าธนาคารไม่เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและไม่รักษาข้อมูลเป็นอย่างดี

ส่วนสำนักงานสาขานั้น ควรชี้แจงและทำความเข้าใจกับลูกค้าในการให้ข้อมูลกับธนาคารเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงกับปัญหาดังกล่าว

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

จากผลการศึกษาและปัญหาที่พบบนธนาคารควรให้ความสำคัญในด้านความสะดวกและปลอดภัยของตู้ ATM นำตู้ ATM รุ่นใหม่ที่ทันสมัย ใช้งานง่าย มาให้บริการ ตลอดจนถึงความชัดเจนของ ของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง ATM และบริเวณที่ตั้งตู้ ATM ควรเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และสวยงาม และมีความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ นอกจากนี้เคาน์เตอร์เซอร์วิสจุดให้บริการตั้งอยู่ในจุดที่ มองเห็นได้ง่าย มีความสะอาดและสวยงาม

สำนักงานสาขาของธนาคารควรมีการจัดรูปแบบบริเวณภายในธนาคารให้โดดเด่นทันสมัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมือนกันทุกสาขามีความสะอาดการจัดวางสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพักสบายๆ ให้นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ และบรรยากาศภายในธนาคารดี แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิ เหมาะสม