

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้ที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม กำหนดขนาดตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจร้อยละ 52.0 และวัตถุประสงค์เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคลร้อยละ 48.0 วัตถุประสงค์การใช้สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ เป็นผู้ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ขายส่ง/ขายปลีก) มีรายได้ตั้งแต่ 100,001.00 - 300,000.00 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001.00 - 3,000,000.00 บาท สำหรับสินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001.00 - 40,000.00 บาท มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 500,000.00 บาท ใช้วงเงินสินเชื่อประเภทเงินกู้มากที่สุด ใช้บริการสินเชื่อตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และใช้บริการสินเชื่อเนื่องจากใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และในแต่ละปัจจัยพบว่าให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า เพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกันและภาระการค้ำประกัน เพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนและข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือระยะเวลาการผ่อนชำระ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหินและการพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ธุรกิจประเภทเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อธนาคารให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ การผลิต การบริการ และรับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อธนาคารให้แก่ลูกค้า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อธนาคารให้แก่ลูกค้า และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือระยะเวลาการผ่อนชำระและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือระยะเวลาการผ่อนชำระ รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท และมากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือระยะเวลาการผ่อนชำระ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย และ เพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า อาชีพเจ้าของกิจการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ และ ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย อาชีพ อื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และขุดหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) การผลิต เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ รับเหมาก่อสร้าง การพาณิชย์ และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee)

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาทและวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย รายได้มากกว่า 100,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ) ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ (Front End Fee) และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และติดต่อทางโทรศัพท์ได้ ข้าราชการ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง เจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ อาชีพอื่น ๆ(แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและเหมืองแร่และย่อยหิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ การพาณิชย์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และกิจการบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ การผลิต ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาทและวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 80,000 – 100,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางและบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ

รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง รายได้มากกว่า 100,000 บาทและรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้ รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ

4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย เพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ(แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน การผลิต และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ รับเหมาก่อสร้าง และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย การพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาทและวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/คอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาทและวงเงิน

สินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ตั้งแต่ 80,000 – 100,000 บาทและรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาทและรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รายได้มากกว่า 100,000 บาทและรายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

5. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน และความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการเพียงพอ เจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และขอยหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่

มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถความชำนาญของพนักงานการผลิต ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน รับหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน และความน่าเชื่อถือของพนักงาน การพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน ความน่าเชื่อถือของพนักงาน ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานและมีพนักงานให้บริการเพียงพอ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาทส่วนใหญ่ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาทและรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน รายได้ตั้งแต่ 80,000 – 100,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเองและมารยาทที่ดี รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือความน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน

6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.12 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและชื่อเสียงของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและชื่อเสียงของธนาคาร ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคาร อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหิน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร การผลิต การบริการ และการพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคาร รับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและ ชื่อเสียงของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคาร วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และชื่อเสียงของธนาคาร วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและ ชื่อเสียงของธนาคาร

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 80,000 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือชื่อเสียงของธนาคาร รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชาย ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ และลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เจ้าของกิจการและพนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว อาชีพอื่น ๆ(แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเมืองแร่และย่อยหิน เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน การผลิต การพาณิชย์ และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว รับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารไม่ยุ่งยากและขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยากและการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกการให้คำตอบที่รวดเร็ว และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ

ไม่ซับซ้อน รายได้ตั้งแต่ 80,000 – 100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้บริการที่ไม่ผิดพลาด รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้คำตอบที่รวดเร็ว เอกสารไม่ยุ่งยาก การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

สำหรับผลการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วน ประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม พบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย และในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า

1. ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยภาพรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนและเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป พนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ อาชีพอื่นๆ(แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือบริการที่ไม่ครบวงจร

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมือนแร่และขอยหิน การพาณิชย์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการผลิตส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการและ

หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป การบริการและรับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือบริการที่ไม่ครบวงจร วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท และส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป รายได้มากกว่า 100,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป

2. ปัญหาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจการพาณิชย์ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ การผลิต เหมืองแร่และข่อยหิน รับเหมาก่อสร้าง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 9,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่นและอัตราค่าธรรมเนียม (ค่าประกัน/ด้านต่างประเทศ)สูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคืออัตราดอกเบี้ย/สูงมากกว่าธนาคารอื่น

3. ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.73 ปัญหาที่มีผลต่อการอันดับแรก คือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ข้าราชการ และเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และบริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ การพาณิชย์ และการผลิตส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รับเหมาก่อสร้าง และการบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัด

สนใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาทและที่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาทส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และรายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และบริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอมี รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือบริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอ และธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย

4. ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญโดยรวม ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ลูกจ้างบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ และอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วนและไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียมข้าราชการ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย การพาณิชย์ การบริการ รับเหมาก่อสร้าง และการผลิตส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่การยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาทเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย วงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ครบถ้วน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย

5. ปัญหาปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือ พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี เพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือพนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ พนักงานรัฐวิสาหกิจและเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี และพนักงานติดต่อไม่สะดวก อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมือนแร่และขอยหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานติดต่อไม่สะดวก การพาณิชย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน การผลิตส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ การบริการเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานติดต่อไม่สะดวก รับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี และพนักงานติดต่อกับลูกค้าไม่สะดวก วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ อันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ พนักงานติดต่อกับลูกค้าไม่สะดวก วงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มี การอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการน้อยไม่เพียงพอ รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือพนักงาน ไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ การติดต่อสื่อสาร ไม่มีมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงานและพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

6. ปัญหาปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.28 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ข้าราชการและเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจการพาณิชย์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การผลิตเหมืองแร่และข่อยหิน เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ และรับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น การบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สินเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย รายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่า

ธนาคารอื่น รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น และ ไม่มีหนังสือพิมพ์ให้อ่านระหว่างคอย/ไม่มีน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ

7. ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า เจ้าของกิจการ ข้าราชการ และลูกจ้างบริษัทเอกชนส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารยุ่งยาก อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน) ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการทำค้ำคอบที่ช้า เอกสารยุ่งยาก และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเหมืองแร่และย่อยหินส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารยุ่งยาก และการให้บริการที่ผิดพลาด เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ การพาณิชย์ การบริการ และการผลิตส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการทำค้ำคอบที่ล่าช้า เอกสารยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารยุ่งยาก

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการทำค้ำคอบที่ล่าช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 1,000,001 – 3,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 – 7,000,000 บาท และวงเงินสินเชื่อมากกว่า 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 3,000,001 – 5,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 7,000,001 – 9,000,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือขั้นตอนการให้ค้ำคอบที่ล่าช้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน สันเชื่อเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล พบว่า รายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้ค่าตอบแทนที่ล่าช้า เอกสารยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 40,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือเอกสารยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 60,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 80,001 – 100,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 60,001 – 80,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก รายได้มากกว่า 100,000 บาท ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรกคือการให้ค่าตอบแทนที่ล่าช้า เอกสารยุ่งยาก การให้บริการที่ผิดพลาด และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ใช้ทฤษฎีแนวคิดส่วนประสมการตลาด บริการและแนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพเจ้าของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกนกภรณ์ จรุงฤทธิ์ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือน 20,000-40,000 บาทต่อเดือน ซึ่งผลการศึกษาของกนกภรณ์ จรุงฤทธิ์ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 10,000-20,000 บาท การขอบริการสินเชื่อส่วนมากจะมาจากการใช้บริการด้านอื่นของธนาคารอยู่แล้ว ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกภรณ์ จรุงฤทธิ์ ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลผ่านสื่อทางด้านเพื่อน คนรู้จัก ญาติ แนะนำมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา เป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของกนกภรณ์ จรุงฤทธิ์ ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคที่ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่าผู้บริโภคที่ตัดสินใจใช้

บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานมากที่สุด แต่สอดคล้องกับการศึกษาของคเชนทร์ ดิษฐานัฐ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวีวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวีวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องอัตราดอกเบี้ยมากที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวีวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องธนาคารมีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวีวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องข้อมูลข่าวสารสารสนเทศครบถ้วนเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและการมารยาทที่ดีของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอนันต์ จงสุวีวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องการให้บริการที่สม่ำเสมอและถูกต้องของพนักงานฝ่ายสัมพันธ์กับลูกค้าบริษัท และปัจจัยด้านการตอบสนอง แก้ไขปัญหาที่รวดเร็วตามที่ต้องการของพนักงานสาขาเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านชื่อเสียงของธนาคารมากเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงของธนาคารเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องการให้บริการที่รวดเร็วเป็นอันดับแรก

สำหรับผลการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาปัจจัยด้านราคา เป็นลำดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ที่พบว่าในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจ ปัญหาปัจจัยด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่นๆ พบมาก เป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าประเภทของธุรกิจที่พบน้อยคือ เหมืองแร่และข่อยหิน รวมถึงธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ด้านวงเงินสินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจที่พบน้อยคือ วงเงินต่ำกว่า 1,000,000 บาท วงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลที่พบมากคือวงเงินไม่เกิน 1,000,000 บาท ประเภทของวงเงินสินเชื่อที่ใช้น้อยคือ ประเภทขายลดเช็ค ประเภทอวัล/รับรองคั้ว สินเชื่อสำหรับธุรกิจต่างประเทศ และหนังสือรับรองเครดิต ตามลำดับ ระยะเวลาที่ใช้บริการที่พบบ่อยคือมากกว่า 1 ปีขึ้นไป แหล่งข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อน้อยคือการรับทราบจากสื่อโฆษณา

ตารางที่ 112 ข้อค้นพบด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลำดับแรกและปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจลำดับแรก

ปัจจัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลำดับแรก	ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจลำดับแรก
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงตามความต้องการ
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ระยะเวลาการปล่อยชำระเริ่มต้น/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิครวมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม
ปัจจัยด้านบุคลากร	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และบริการที่ดีของพนักงาน	-พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และชื่อเสียงของธนาคาร	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่า
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

ตารางที่ 113 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย/เพศ	เพศชาย	เพศหญิง
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระค่าประกัน	-วงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้า
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/ดอกเบี้ย	-มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินเดือน/ดอกเบี้ย และส่วนลดหรือยกเลิครายรรมเนียม
ปัจจัยด้านบุคลากร	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และสามารถที่ติของพนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 114 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าเพื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

ปัจจัย/เพศ	เพศชาย	เพศหญิง
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระค่าประกันมากเกินไป	-หลักประกัน/ภาระค่าประกันมากเกินไป
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่ยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่ยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม
ปัจจัยด้านบุคลากร	-พนักงานขาดความรู้ความสามารถความชำนาญ	-พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทไม่ได้
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	-พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทไม่ได้	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

ตารางที่ 115 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทหลักทรัพย์ ลำดับสุดท้ายจากบริษัท

ปัจจัย/อาชีพ	ลูกค้าบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (แม่บ้าน)
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-ระยะเวลาการผ่อนชำระ -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย -ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee) -ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย -ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย

ตารางที่ 115 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัย/อาชีพ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (แม่บ้าน)
ปัจจัยด้านบุคลากร	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดี -ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดี -ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	-ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดี -มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	-ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของพนักงาน	-การติดต่อสื่อสารมีบริการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่ายของพนักงาน -ความรู้ความสามารถความชำนาญของพนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน -ความน่าเชื่อถือของพนักงาน -พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสมภาค -ความสะดวกในการติดต่อพนักงาน
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับพนักงานที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว -เอกสารไม่ยุ่งยาก -การให้บริการ ไม่มีผิดพลาด

ตารางที่ 116 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยอาชีพ	ลูกค้าบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (แม่บ้าน)
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากมายเกินไป	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าค้ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าค้ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าค้ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-บริการไม่ครบวงจร
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น -ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูงมากกว่าธนาคารอื่น -จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวดมาก
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	-บริเวณที่จอดรถไม่มีเพียงพอ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน -ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเริ่มต้นดอกเบี้ย	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 116 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยอาชีพ	ลูกค้าบริษัทเอกชน	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ (แม่บ้าน)
ปัจจัยด้านบุคลากร	-พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ	-พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี	-การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความถูกต้องและเข้าใจจากของพนักงาน -พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ -พนักงานติดต่อไม่สะดวก	-พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ -มีพนักงานให้บริการเพียงพอ	-การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ขาดความถูกต้องและเข้าใจจากของพนักงาน -พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ -พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี -พนักงานขาดความเชื่อถือ -พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เหมาะสม -พนักงานติดต่อไม่สะดวก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออสังหาริมทรัพย์	-ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	-ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย -ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม -ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย -การจิวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ -ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-เอกสารยุ่งยาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า -เอกสารยุ่งยาก -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน

ตารางที่ 117 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยธุรกิจ	เหมือนและย่อยยืม	เกมธรรมชาติและยืมตัว	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับหมากก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้การให้แก่ลูกค้า -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ค้ำต่างประเทศ) -ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee)	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้(Front End Fee)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ส่วนลด/หรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/ดอกเบี้ย -ส่วนลด/หรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ส่วนลด/หรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินค้ำ/ดอกเบี้ย	-ส่วนลด/หรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 117 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มัลดีนเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ
(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) (ต่อ)

ปัจจัยธุรกิจ	เหมือแร่และยอยหิน	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ปัจจัยด้านบุคลากร	--ความรู้ความสามารถ พนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	--ความรู้ความสามารถ พนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	--ความรู้ความสามารถ พนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	--ความรู้ความสามารถ พนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	--ความรู้ความสามารถ พนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-ให้คำตอบที่รวดเร็ว	-ให้คำตอบที่รวดเร็ว	-ให้คำตอบที่รวดเร็ว	-ให้คำตอบที่รวดเร็ว -เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 118 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัย/ธุรกิจ	เหมือนและย่อยยืม	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านราคา -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	-ปัจจัยด้านราคา -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	-ปัจจัยด้านราคา -ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	-ปัจจัยด้านราคา -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง -ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย

ตารางที่ 118 ข้อค้นพบปัญหาวิจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของบริษัท ลำดับแรก
จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินค้าเพื่อใช้ในธุรกิจ) (ต่อ)

ปัจจัย/ธุรกิจ	เพื่อนและผู้เกี่ยวข้อง	เกษตรกรและผู้เลี้ยงสัตว์	การพาณิชย์	การผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ข้อมูลสารสนเทศไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน -การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย -ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีส่วนลดการคิดค่าขนส่ง	-ไม่มีระยะเวลาการปิดบัญชีเงินต้น/ดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านบุคลากร	-พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	-พนักงานคิดค่าไม่สะดวก	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน -พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี	-พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	-พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ -พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค -พนักงานติดต่อไม่สะดวก	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน -พนักงานขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญ	-พนักงานไม่มีน้ำใจขาดมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเองและมารยาทที่ไม่ดี
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านทางกายภาพ	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น -เอกสารยุ่งยาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-เอกสารยุ่งยาก -การให้บริการที่ผิดพลาด	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า -เอกสารยุ่งยาก -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-เอกสารยุ่งยาก

ตารางที่ 119 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัย/วงเงิน	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001-3,000,000 บาท	3,000,001-5,000,000 บาท	5,000,001-7,000,000 บาท	7,000,001-9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ แก่ลูกค้า -ระยะเวลาการผ่อนชำระ
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ข้อมูลสารสนเทศทันสมัย และครบถ้วน	-ระยะเวลาการปลอดชำระ เริ่มต้น/ดอกเบี้ย -ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-การโฆษณาตามสื่อต่างๆ	-ระยะเวลาการปลอดชำระ เริ่มต้น/ดอกเบี้ย -ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ส่วนลดหรือยกเลิกค่า ธรรมเนียม
ปัจจัยด้านบุคลากร	-การติดต่อสื่อสารมีการ อธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจ ง่ายของพนักงาน -ความรู้ความสามารถ ชำนาญของพนักงาน -ความมีน้ำใจ มีมนุษย สัมพันธ์เป็นกันเองและ มารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความรู้ความสามารถ ชำนาญของพนักงาน	-ความรู้ความสามารถ ชำนาญของพนักงาน	-ความรู้ความสามารถ ชำนาญของพนักงาน	-ความรู้ความสามารถ ชำนาญของพนักงาน	-ความน่าเชื่อถือของ พนักงาน

ตารางที่ 119 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ) (ต่อ)

บัญชีวงเงิน ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอผลิตภัณฑ์ ทางกายภาพ	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท -ชื่อเสียงของธนาคาร	1,000,001-3,000,000 บาท -ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3,000,001-5,000,000 บาท -ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่คิดแตกต่างทันสมัยและสวย งาม -ชื่อเสียงของธนาคาร	5,000,001-7,000,000 บาท -ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร	7,000,001-9,000,000 บาท -ชื่อเสียงของธนาคาร	มากกว่า 9,000,000 บาท -ชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านการบริการ	-เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เร็ว ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เร็ว ไม่ซับซ้อน	-เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -การให้คำตอบที่รวดเร็ว -เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด	-เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เร็ว ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เร็ว ไม่ซับซ้อน	-การให้คำตอบที่รวดเร็ว -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ เร็ว ไม่ซับซ้อน



ตารางที่ 120 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก

จำแนกตามประเภทธุรกิจ(สินเชื่อเพื่อใช้ในธุรกิจ)

ปัจจัยวงเงิน	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001-3,000,000 บาท	3,000,001-5,000,000 บาท	5,000,001-7,000,000 บาท	7,000,001-9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านราคา	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ปัจจัยด้านราคา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-บริการไม่ครบวงจร	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-การโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย

ตารางที่ 120 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามประเภทธุรกิจ (สินเชื่อบริการเพื่อใช้ในธุรกิจ) (ต่อ)

ปัจจัย/วงเงิน	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	1,000,001-3,000,000 บาท	3,000,001-5,000,000 บาท	5,000,001-7,000,000 บาท	7,000,001-9,000,000 บาท	มากกว่า 9,000,000 บาท
ปัจจัยด้านบุคลากร	-พนักงานขาดความรู้ความสามารถด้านชำนาญ -พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เต็มอกภาค	-พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง -พนักงานติดต่อไม่สะดวก	-การติดต่อสื่อสาร ไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจยากของพนักงาน	-พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง	-พนักงานติดต่อไม่สะดวก	มากกว่า 9,000,000 บาท -พนักงานขาดความรู้ความสามารถด้านชำนาญ -พนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกัน 164
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-เอกสารยุ่งยากมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก

ตารางที่ 121 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยรายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -ระยะเวลาการผ่อนชำระหลักประกัน -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	ปัจจัยด้านราคา -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ปัจจัยด้านราคา -ระยะเวลาการผ่อนชำระ	ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	ปัจจัยด้านราคา -ระยะเวลาการผ่อนชำระ
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ย -ค่าธรรมเนียมจัดการให้ (Front End Fee) -ค่าใช้จ่ายในการประเมินประกัน	-อัตราดอกเบี้ย -ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย	-อัตราดอกเบี้ย -อัตราค่าธรรมเนียม(ค่าประกัน/ค้ำต่างประเทศ) -ค่าธรรมเนียมการให้กู้ (Front End Fee) -ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศ	-ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง -บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ	-ติดต่อทางโทรศัพท์ได้
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย -ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย -ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม	-ส่วนลดหรือยกเลิกค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 121 ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อบริษัทเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) (ต่อ)

ปัจจัยรายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ปัจจัยด้านบุคลากร	-ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	-ความน่าเชื่อถือของพนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของพนักงาน	-ความน่าเชื่อถือของพนักงาน -ความน่าเชื่อถือของพนักงาน -ความน่าเชื่อถือของพนักงาน
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอข้อมูลเฉพาะทางกายภาพ	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ชื่อเสียงของธนาคาร	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย -ชื่อเสียงของธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	-เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด -ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	-ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	--การให้บริการไม่ผิดพลาด	-การให้คำขอที่รวดเร็ว -เอกสาร ไม่ยุ่งยาก -การให้บริการที่ไม่ผิดพลาด --ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 122 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (เงินเพื่อใช้อุปโภคส่วนบุคคล)

ปัจจัยรายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	-ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ -หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	-ปัจจัยด้านราคา -วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	-หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงตามความต้องการ
ปัจจัยด้านราคา	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	-ธนาคารมีสาขาทั่วประเทศน้อย	-บริเวณที่จอดรถไม่มีเพียงพอ	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง

ตารางที่ 122 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สิ้นเดือนเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) (ต่อ)

ปัจจัย/รายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท	
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย -ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าวันการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม	-ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-ข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ทันสมัยและไม่ครบถ้วน -การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มีมีน้อย -ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	-การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ ไม่มีมีน้อย -ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย	
ปัจจัยด้านบุคลากร	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน -พนักงานขาดความรู้ความสามารถชำนาญเข้าไม่ถึง	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน -พนักงานไม่มีใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน	-พนักงานไม่มีใจขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน	-การติดต่อสื่อสารไม่มีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจของพนักงาน -พนักงานขาดความรู้ความสามารถชำนาญเข้าไม่ถึง

ตารางที่ 122 ข้อค้นพบปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ลำดับแรก
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (สินเชื่อเพื่อใช้อุปโภคบริโภคส่วนบุคคล) (ต่อ)

บัญชี/รายได้ บัญชีด้านการสร้าง และนำเสนอสักกษณะ ทางกายภาพ	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001-80,000 บาท	80,001-100,000 บาท	มากกว่า 100,000 บาท
	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อ เสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่อง มือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ ทันสมัย	-ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่อง มือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	-ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคาร อื่น	-ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่ สวยงาม -ธนาคาร ไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียง ต่ำกว่าธนาคารอื่น	-ภายในธนาคาร ไม่มีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย -ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ได้ ตกแต่งไม่ทันสมัยและในสวยงาม -ภายในธนาคาร ไม่มีความเป็น ระเบียบเช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ
ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ	-การให้คำตอบที่ช้า -เอกสารยุ่งยาก -ขั้นตอนการขออนุมัติสิน เชื่อซับซ้อนมาก	-เอกสารยุ่งยาก -ขั้นตอนการขออนุมัติสิน เชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสิน เชื่อซับซ้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า -ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อซับซ้อนมาก	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ช้าช้อนมาก	-การให้คำตอบที่ช้า -เอกสารยุ่งยาก -การให้บริการที่ผิดพลาด -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อซับซ้อน ช้อนมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีข้อเสนอแนะคือ ธนาคารควรจะยึดปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อใช้ในการวางแผนการตลาด และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารควรมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ตรงตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ในด้านระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ ธนาคารควรพิจารณาจากความสามารถในการผ่อนชำระหนี้ของผู้กู้ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความคล่องตัว สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และธนาคารควรมีบริการที่ครบวงจร เช่น บริการด้านสินเชื่อสำหรับธุรกิจต่างประเทศ ด้านการเปิด Letter of Credit สามารถทำธุรกรรมได้อย่างกว้างขวาง มีการชำระเงินกู้ทาง INTERNET สำหรับด้านหลักประกัน ธนาคารควรพิจารณาเท่าที่จำเป็น โดยที่ไม่เคอะร้อนลูกค้า

ด้านราคา ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ลูกค้าต้องการคือแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำที่สุด รวมถึงค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกัน ซึ่งธนาคารแต่ละแห่งจะคิดอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน เนื่องจากต้นทุนที่ไม่เท่ากัน จึงเป็นข้อจำกัดของแต่ละธนาคาร ทั้งนี้เพื่อสามารถแข่งขันได้ แต่อย่างไรก็ตามธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่ควรจะสูงกว่าคู่แข่งจนควรธนาคารจะต้องพยายามลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด และหารายได้จากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มาชดเชยกับรายได้ ในกรณีที่จะต้องลดอัตราดอกเบี้ย นอกจากนั้นธนาคารจะต้องเพิ่มมูลค่า (VALUE ADDED) โดยการเน้นเรื่องการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากที่สุด เพื่อทดแทนส่วนต่างของอัตราดอกเบี้ย

ด้านสถานที่ให้บริการ ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ธนาคารจะต้องพยายามหาช่องทางทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงควรมีสาขารอบคลุมและกระจายอยู่ทุกพื้นที่ แต่ในการขยายสาขา จำเป็นต้องพิจารณาทำเลที่ตั้งของสาขาต้องอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชนหรือแหล่งที่มีลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด สามารถเดินทางได้สะดวก มีสิ่งที่จะทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารมากขึ้น สำหรับช่องทางให้บริการทาง INTERNET ยังไม่เป็นที่นิยม แต่ในอนาคตการใช้บริการทางด้านนี้ จะได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับประเทศไทย เริ่มมีการใช้ INTERNET มากขึ้น ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบ INTERNET เพื่อรองรับในอนาคต

ด้านส่งเสริมการตลาด ธนาคารควรมีการส่งเสริมการขายโดยการ โดยการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่การยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่นยกเว้นค่าธรรมเนียมและประเมินหลักประกัน หรือการให้ส่วนลดพิเศษในช่วงเทศกาล เป็นต้น

ด้านบุคลากร ธุรกิจธนาคารคือการขายบริการ โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการโดยตรง ดังนั้นธนาคารจะต้องให้ความสำคัญเรื่องการตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ ให้มีความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและแม่นยำ สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการต้องฝึกฝนพนักงานมีความเป็นกันเองเข้าใจถึงความต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่หลักในการติดต่อโดยตรงกับลูกค้าที่ใช้บริการ พนักงานจึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง และพนักงานให้บริการต้องมีทักษะ มีความรู้ความสามารถในงาน ต้องสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า พนักงานต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย นอกจากนี้แล้ว ธนาคารควรรนำระบบ CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) มาใช้และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ต้องสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ดังนั้นธนาคารต้องมีภาพพจน์ที่ดี สร้างชื่อเสียง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ความภาคภูมิใจในการเลือกใช้บริการ นอกจากนั้นภายในธนาคารควรมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าเกิดความพอใจ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นสิ่งแรกที่สร้างความประทับใจ (FIRST IMPRESSION) สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก

ด้านกระบวนการให้บริการ สร้างมาตรฐานในกระบวนการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์กร การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ สร้างกระบวนการทำงานที่สั้น กระชับ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีเครื่องมือที่ทันสมัย กำหนดนโยบายด้านสินเชื่อที่ชัดเจนและโปร่งใส มีการพัฒนาบุคลากรจนมีความรู้ ความชำนาญ ควบคู่กับระบบการทำงานที่ได้มาตรฐาน การขอเอกสารจากลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อ ต้องเหมาะสม ไม่ขอมากเกินไปจนความจำเป็น ไม่ขอซ้ำซ้อน ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อควรกระชับ และพนักงานสินเชื่อสามารถให้คำตอบลูกค้าได้ว่าจะสามารถอนุมัติสินเชื่อภายในกี่วัน