

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาเปิดดำเนินธุรกิจ 21 ปีขึ้นไป มียอดขายต่อปีในช่วง 1,000,001-5,000,000 บาท ประกอบธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง โดยมีประเภทสินเชื่อที่พบมากที่สุดคือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี และส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมระหว่าง 100,000-1,000,000 บาท

หากจำแนกวงเงินตามประเภทธุรกิจพบว่า เกษตรกรรม การค้าปลีกค้าส่ง การขนส่ง และการบริการ ส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วง 100,000-1,000,000 บาท ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วง 1,000,001-5,000,000 บาท และประเภทธุรกิจการก่อสร้างและการขนส่ง ส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วง 5,000,001-10,000,000 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมานานกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด 31-60 วัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ดังนี้

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และ ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีแผ่นพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีโครงการช่วยเหลือสังคมในส่วนรวม และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด พุดจาดี และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร และอาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูงเกินไป อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไปและเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายอื่นๆ พบปัญหาในระดับน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านบุคลากรอื่นๆ พบปัญหาในระดับน้อย

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการให้บริการล่าช้า

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพอื่นๆ พบปัญหาในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และมีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง และการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ที่เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคา ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ที่เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านราคา ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง การขนส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และ สาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ เชิญชวนใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจก่อสร้าง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากร ในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องมีพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานรับฟังทำความเข้าใจและช่วยแก้ปัญหา พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค และพนักงานให้บริการรวดเร็ว ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากร ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการรวดเร็ว ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้างและการค้าปลีกค้าส่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่ายที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าปลีก ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก

4.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม สูงกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสมที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยและลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม สูงกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

6. ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการใน

ระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง

7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ สูงกว่า 10,000,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม

5.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีความ

ยึดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีบริการสินเชื่อ ธุรกิจต่างประเทศ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป และเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต ที่พบปัญหาในระดับมาก

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก และทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสมอยู่ไกลเกินไปที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก และการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม การค้าปลีกค้าส่งพบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และ เอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ และไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจก่อสร้าง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และ โครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อยเกินไป ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ การบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นเกษตรกรรม พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานพุดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี และพนักงานไม่รับฟังปัญหาหรือแก้ไขปัญหาล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

5. ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องการขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก ที่พบปัญหาในระดับมาก และระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด และเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยากคู่สายไม่เพียงพอที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด และเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยากคู่สายไม่เพียงพอที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ และการขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมากที่พบปัญหาในระดับมาก

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง การขนส่ง และการบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

5.2 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

1. ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป ที่พบปัญหาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 5,000-001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ และไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

2. ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิตที่พบปัญหาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป และเสียดค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การทำประกันชีวิต ที่พบปัญหาในระดับมาก

3. ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อยการติดต่อไม่สะดวก ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อยการติดต่อไม่สะดวก และการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อยและกระจายตัวไม่เหมาะสม และมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และเอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ และไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง

5. ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการล่าช้าที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

6. ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ และการให้บริการที่ล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับมาก และด้านเทคโนโลยีที่ใช้ล่าช้าไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล่าช้าไม่ทันสมัยที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด เทคโนโลยีที่ใช้ ล่าช้าไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ ล้าหลังไม่ทันสมัย ที่พบปัญหาในระดับน้อย

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่อง มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ (Services Marketing Mix) และเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นดังนี้

ตารางที่ 54 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัญหาที่พบกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด		ระดับ * ความ สำคัญ	ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย		ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
ด้านผลิตภัณฑ์				
- มีประเภทสินค้าให้เลือก	มาก	มาก	- มีประเภทสินค้าให้เลือกน้อย	ปานกลาง
- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ	มาก	มาก	- วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ	ปานกลาง
- มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	มาก	-	- ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	ปานกลาง
- จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม	มาก	-	- จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป	ปานกลาง
- ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม	ปานกลาง	-	- ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป	ปานกลาง
- สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม	ปานกลาง	-	- สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป	ปานกลาง
- มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	มาก	-	- ไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	ปานกลาง
ด้านราคา				
- อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	ปานกลาง	มากที่สุด	- อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	ปานกลาง
- การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	ปานกลาง	-	- อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด	ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม	ปานกลาง	มาก	- ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูงเกินไป	ปานกลาง
- ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม	ปานกลาง	มาก	- ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป	ปานกลาง
			- เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย				
- มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ	มาก	มาก	- มีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก	น้อย

หมายเหตุ * ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากการศึกษาของ อนันต์
 จงสูวิวัฒน์วงศ์ (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคาร กสิกรไทย จำกัด
 (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ

ตารางที่ 54 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัญหาที่พบกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด		ระดับ *	ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย		ความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย
-ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	มาก	มาก	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม อยู่ไกลเกินไป	น้อย
-มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน	มาก	-	-มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อย และกระจายตัวไม่เหมาะสม	น้อย
-มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด	มาก	-	-มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝากเครื่องรับฝากเงินสด อยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	น้อย
-มีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	มาก	-	-การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
-มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	ปานกลาง	มาก	-มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง	น้อย
-มีแผนแนะนำบริการประเภทต่างๆ	ปานกลาง	-	-เอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย	น้อย
-มีโครงการช่วยเหลือสังคมในส่วนรวม	ปานกลาง	-	-โครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อยเกินไป	น้อย
-มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ	ปานกลาง	-	-ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ	ปานกลาง
-มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง	ปานกลาง	-	-ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่	ปานกลาง
ด้านบุคลากร				
-พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ	มาก	มาก	-พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่เป็นมืออาชีพ	น้อย
-พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	มาก	มาก	-พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเป็นกันเอง	น้อย
-พนักงานมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการชี้แจงถูกต้องและเข้าใจง่าย	มาก	มาก	-พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี	น้อย

ตารางที่ 54 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัญหาที่พบกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด		ระดับ * ความ สำคัญ	ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย		ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
-พนักงานรับฟังทำความเข้าใจ และ ช่วยแก้ไขปัญหา	มาก	มาก	-พนักงานไม่รับฟังปัญหา หรือแก้ไข ปัญหาล่าช้า	น้อย
-พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ	มาก	มาก	-พนักงานให้บริการผิดพลาดบ่อย	น้อย
-พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้า สม่ำเสมอ	ปานกลาง	มาก	-พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้า อย่างสม่ำเสมอ	ปานกลาง
-พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกาย เรียบร้อย สะอาด พุดจาดี	มาก	-	-พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย พุดจาไม่ดี	น้อย
-พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	มาก	-	-พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการ ให้บริการ	น้อย
-พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	มาก	มาก	-พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มี ความน่าเชื่อถือ	น้อย
-พนักงานให้บริการรวดเร็ว	มาก	-	-พนักงานให้บริการล่าช้า	น้อย
ด้านกระบวนการ				
-มีพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	ปานกลาง	-	-พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ	ปานกลาง
-การให้บริการที่สาขามีความรวดเร็ว	ปานกลาง	มากที่สุด	-การให้บริการล่าช้า	ปานกลาง
-ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินมีความเหมาะสม	ปานกลาง	-	-ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินใช้เวลานานเกินไป	ปานกลาง
-ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ปานกลาง	-	-ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	ปานกลาง
-เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ เหมาะสม	ปานกลาง	มาก	-การขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบ จำนวนมาก	ปานกลาง
-มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	มาก	มาก	-ระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด	น้อย
-มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย	มาก	มาก	-เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	น้อย
-การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก	ปานกลาง	-	-การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยากคู่สาย ไม่เพียงพอ	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ				
-บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็น กันเองอบอุ่น	มาก	-	-สภาพอากาศภายในธนาคารร้อนหรือ เย็นเกินไป	น้อย

ตารางที่ 54 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัญหาที่พบกับระดับความสำคัญของปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด		ระดับ * ความ สำคัญ	ปัญหาที่พบ	
ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย		ปัญหา	ค่าเฉลี่ย
-อาคารสถานที่ที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	มาก	มาก	-อาคารตกแต่งไม่ดี ขาดความสวยงาม ไม่ทันสมัย	น้อย
-ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี ของ ธนาคาร	มาก	-	-ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธนาคารยัง ไม่โดดเด่นเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป	น้อย
-ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	มาก	-	-ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารไม่ดี	น้อย
-ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือ พิมพ์	ปานกลาง	-	-ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	น้อย
-อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง	มาก	มาก	-อาคารสถานที่ของธนาคารไม่ใหญ่โต กว้างขวาง	น้อย
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมอง เห็นได้ง่าย	มาก	-	-ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมอง เห็นไม่ชัดเจน	น้อย
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	ปานกลาง	มาก	-มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	ปานกลาง

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ
 ปานกลางต่อปัจจัยย่อยเรื่อง ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ที่เหมาะสม และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อ
 ต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม ขณะเดียวกันก็พบปัญหาในระดับปานกลาง จึงทำให้ทั้งสองเรื่อง
 นี้เป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก และวง
 เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ แม้ว่าเป็นเรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
 พึงพอใจในระดับมาก และพบปัญหาในระดับปานกลาง แต่เนื่องจากการศึกษาของ อนันต์ จงสุ-
 วิวัฒน์วงศ์ (2545) พบว่าทั้งสองประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมากใน
 การเลือกใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจ เช่นกัน

2. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ
 ปานกลางในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด

ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม ซึ่งทั้งสี่ปัจจัยย่อยดังกล่าวพบปัญหาในระดับปานกลาง จึงทำให้เป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ที่ควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากการศึกษาของ อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) พบว่าเป็นเรื่องที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อย และพบปัญหาในระดับน้อยในเกือบทุกปัจจัยย่อยเหมือนกัน ยกเว้นในเรื่องการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง จึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง

4. การส่งเสริมทางการตลาด จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยเรื่อง มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ และมีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันทั้งสองเรื่องก็พบปัญหาในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยย่อยอื่นๆ ในด้านการจัดจำหน่ายพบปัญหาในระดับน้อย ดังนั้นจึงทำให้ทั้งสองเรื่องดังกล่าวเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง

5. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัยย่อย และพบปัญหาในระดับน้อยในทุกปัจจัยย่อยเหมือนกัน ยกเว้นเรื่องพนักงานออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าสม่ำเสมอ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบปัญหาในระดับปานกลางเช่นกัน ดังนั้นเรื่องดังกล่าวจึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง

6. ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ การให้บริการล่าช้า ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงวันได้รับวงเงินใช้เวลานานเกินไปขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน การขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยากคู่สายไม่เพียงพอ ทั้งหมดเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะเรื่อง การขอเอกสารประกอบการขอสินเชื่อ และการให้บริการที่สาขามีความรวดเร็ว ควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากการศึกษาของ อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) พบว่าทั้งสองประเด็นเป็นเรื่องที่ถูกค่าให้ความสำคัญในระดับมาก และมากที่สุดตามลำดับในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับปานกลาง และในเรื่องเดียวกันนี้ การศึกษาของ อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์ (2545) พบว่าเป็นเรื่องที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุง

ข้อค้นพบ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้มีวงเงินสินเชื่อในช่วงอื่น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก
2. ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง และการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก
3. ด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมดุลตู้ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วงอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจการก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่อง มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
5. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค ในขณะที่ผู้มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วงอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก
6. ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ และทุกช่วงวงเงินสินเชื่อรวม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาในระดับปานกลางในเรื่อง ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น แก้อิฐนั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทอื่นๆ พบปัญหาเดียวกันในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบายธนาคาร

1. ธนาคารควรเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อใหม่ๆ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อมีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น เพิ่มทางเลือกแก่ลูกค้า ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงเรื่อง สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันมีความเหมาะสม วงเงินสินเชื่อเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า และหากเป็นประเภทเงินกู้ยืมควรคำนึงถึงระยะเวลาในการผ่อนชำระคืนให้เหมาะสมด้วย โดยผลิตภัณฑ์ใหม่ควรมุ่งตอบสนองความต้องการเฉพาะในแต่ละกลุ่มประเภทธุรกิจ แต่ละขนาดธุรกิจ เนื่องจากในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันทั้งด้าน การบริหารจัดการ วงจรธุรกิจ และงบกระแสเงินสด ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์ใหม่ควรสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละธุรกิจ เพื่อช่วยเสริมสร้างให้ธุรกิจมีความเข้มแข็ง อยู่รอดได้ สร้างผลกำไรให้แก่ธนาคารแบบยั่งยืนตลอดไป

2. ธนาคารควรพิจารณาความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์ ให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจของตลาดโดยรวม และอยู่ในระดับเดียวกับสถาบันการเงินอื่น โดยการควบคุมของธนาคารแห่งประเทศไทย

3. ธนาคารควรปรับปรุงการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีเอกสารอธิบายขั้นตอนการสมัคร และการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ดีสามารถรองรับการใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้

4. ธนาคารควรจัดรายการส่งเสริมการตลาด เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย ลดค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในกระบวนการขอสินเชื่อ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้วงเงินสินเชื่อธุรกิจมากขึ้น โดยอาจจัดให้มีลักษณะเดียวกันกับการส่งเสริมการขายสินเชื่อที่อยู่อาศัยก็ได้

5. ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยให้ถือเป็นเวลาทำงานปกติ เหมือนกับการปฏิบัติงานในสาขา โดยเฉพาะลูกค้ารายเก่า และลูกค้าที่มีคุณค่าของธนาคาร และควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้

คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน

6. ธนาคารควรปรับปรุงให้มีบริการที่รวดเร็วมากขึ้น ในด้านการให้บริการที่สาขาควรเพิ่มจำนวนพนักงานที่ให้บริการให้มากขึ้น เพื่อการบริการที่รวดเร็วขึ้น ในขณะเดียวกันในด้านกระบวนการพิจารณาสินเชื่อควรปรับปรุงให้มีระยะเวลาตั้งแต่ลูกค้ายื่นเรื่องจนถึงวันที่ลูกค้าได้ใช้วงเงินสินเชื่อให้มีระยะเวลาสั้นลง และควรลดจำนวนเอกสารที่เรียกขอกจากลูกค้าด้วย

7. ธนาคารควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานที่ให้บริการลูกค้า เช่น มีเก้าอี้นั่งพักที่เพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในระดับสาขาหรือผู้ปฏิบัติงาน

1. ผู้รับผิดชอบดูแลงานบริการที่สาขา ควรเปิดช่องรับบริการพิเศษเพื่อรองรับปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้นในช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก เช่น ช่วงต้นเดือนปลายเดือน หรือช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน โดยเฉพาะในเวลาช่วงพักกลางวันจะมีผู้ให้บริการที่สาขาจำนวนมาก

2. สาขาควรจัดให้พนักงานออกเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบปัญหาการใช้บริการ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและลูกค้า อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการผลิตภักซ์อื่นๆ อีกด้วย

3. สาขาควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ณ บริเวณลานจอดรถ ดูแลการจอดรถให้เป็นระเบียบ ปลอดภัย สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

4. พนักงานควรมีความระมัดระวังในการเสนอขายผลิตภัณฑ์อื่นควบคู่กับการขายสินเชื่อ เช่น การขายกรมธรรม์ประกันชีวิต พนักงานควรตระหนักถึงต้นทุนในการดำเนินธุรกิจของลูกค้า หากเสนอขายในปริมาณมากเกินไปจนเกินความพอดี จะทำให้ลูกค้ามีภาระมากเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินเชื่อในระยะยาวได้

5. ควรจัดให้มีพนักงานดูแลเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เป็นพิเศษ เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอด หากเกิดการชำรุดเสียหาย สามารถซ่อมแซมได้ทันที และควรทบทวนจุดที่ตั้งบริการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะ เพื่อให้ได้จุดที่เหมาะสม ลูกค้าใช้บริการได้สะดวก และคุ้มค่าทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 10,000,000 บาทขึ้นไป คือ ธนาคารควรมีผู้ดูแลกลุ่มลูกค้าเฉพาะ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ มีความต้องการด้านการบริการของธนาคารที่สูงขึ้นกว่าลูกค้าทั่วไป โดยพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลควร ออกเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแนะนำบริการของธนาคารในด้านต่างๆ ที่จะ เป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจของลูกค้า และส่งเสริมการบริหารงานของลูกค้ามีประสิทธิภาพ มากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลง เช่น การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ระบบการจัด การด้านการเงิน (Cash Management) นอกจากนี้บริการเหล่านี้จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ ลูกค้าแล้ว ยังสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารอีกด้วย