

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร” ที่ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 ราย ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทั้ง 7 สาขา ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แบ่งการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

- 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และธุรกิจ
- 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร
- 4 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

### สรุปผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจ

ในด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 68.05 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.95 โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 49.61 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.68 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 4.42 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว ร้อยละ 72.73 รองลงมา เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 20.00 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีจำนวนน้อยที่สุด คือร้อยละ 7.27 ในด้านระดับการศึกษานั้น พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 41.04 เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 34.55 จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. สำหรับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.34 เป็นเจ้าของกิจการ รองลงมาคือผู้จัดการ ฝ่ายผลิตร้อยละ 5.97 และผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 5.45

ร้อยละ 39.74 กิจการได้ดำเนินงานมาแล้ว 6-10 ปี รองลงมาร้อยละ 29.87 มีระยะเวลาดำเนินงาน 4-5 ปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.24 เป็นกิจการในรูปแบบบุคคลธรรมดา และร้อยละ 17.40 และ 16.36 เป็นกิจการในรูปแบบบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 63.90 มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดไม่เกิน 30.0 ล้านบาท รองลงมา ร้อยละ 27.27 มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 31.0-50.0 ล้านบาท กิจการที่มีสินทรัพย์ถาวร 51.0-200.0 ล้านบาทมีจำนวนน้อยที่สุดคือมีเพียงร้อยละ 8.83 ในด้านจำนวนพนักงานทั้งหมดในกิจการนั้น ร้อยละ 58.96 มีพนักงานไม่เกิน 30 คน รองลงมาร้อยละ 33.51 มีพนักงานจำนวน 31-50 คน สำหรับการศึกษานในเรื่องโครงสร้างของผู้ถือหุ้นทั้งหมดของกิจการในปัจจุบันนั้น พบว่า ร้อยละ 62.34 มีเงินทุนของตนเองมากกว่า 50% และร้อยละ 84.42 และร้อยละ 84.94 ตอบว่าไม่มีเงินทุนจากหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้น

ในด้านยอดขายต่อปีของกิจการนั้นพบว่า ร้อยละ 46.75 มียอดขายต่อปี 1,000,001-3,000,000 ล้านบาท รองลงมาร้อยละ 26.49 มียอดขายต่อปี 3,000,001-5,000,000 บาท โดยกิจการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใน อำเภอเมืองคิดเป็นร้อยละ 78.18 รองลงมา ตั้งอยู่ในอำเภอกระทุ่มแบนร้อยละ 15.59 และ อำเภอบ้านแพ้ว ร้อยละ 6.23

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

### จำกัด (มหาชน)

ในด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นั้นพบว่า โดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกใช้บริการสินเชื่อแบบระยะสั้นมากที่สุด โดยมีจำนวน 301 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 78.18 และจากผู้ใช้ 301 รายนี้ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.01 จะเลือกใช้บริการสินเชื่อระยะสั้นแบบเบิกเงินเกินบัญชีและร้อยละ 22.86 ใช้สินเชื่อระยะสั้นแบบเงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน สำหรับสินเชื่อแบบเงินกู้ระยะยาว(Term Loans) (เกินกว่า 1 ปี) มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้สินเชื่อประเภทนี้จำนวน 215 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.84 สำหรับสินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ(Onshore Loans) นั้น ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้สินเชื่อประเภทนี้เลย

โดยในด้านระยะเวลาการเป็นลูกค้าสินเชื่อนั้น โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 47.27 เป็นลูกค้าเป็นระยะเวลา 2-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 33.25 เป็นลูกค้าเป็นระยะเวลา 6-10 ปี โดยที่ร้อยละ 62.08 มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 5.0 ล้านบาท และอีกร้อยละ 32.47 มีวงเงินสินเชื่อ 5.1-10.0 ล้านบาท โดยวัตถุประสงค์ที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)นั้น พบว่า ร้อยละ 56.62 มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน รองลงมาร้อยละ 40.78 เพื่อลงทุนในกิจการเดิม และ ร้อยละ 29.35 เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ ในด้านแหล่งข้อมูล

ในการใช้บริการสินเชื่อนั้นโดยส่วนใหญ่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับทราบข้อมูลจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ รับทราบจากโปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.09

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร

ในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในระดับมาก (3.81) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.08) และ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.61)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในระดับมาก (4.07) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือเรื่องอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.58) และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ (3.85)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในระดับมาก (3.94) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ (4.42) และ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.33)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับมาก(3.82) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือการที่มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ(4.03) และ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือเรื่องมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.56)

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับมาก(4.16) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.35) และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.96)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับมาก(4.03) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือ การมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ(4.22) และ ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล(3.74)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับมาก (4.14) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.32) และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.95)

ปัจจัยในด้านอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับมาก (4.48) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด คือกิจการมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจน และลักษณะของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มบุคคลของกิจการที่มีอำนาจในการพิจารณาใช้สินเชื่อ SME (4.52) และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด คือมีการจัดระบบโครงสร้างในการบริหารงานภายในธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ (4.43)

**ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร**

ปัญหาที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีความรุนแรงมากที่สุดคือปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการและปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.86 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านราคา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.74 ส่วนปัญหาที่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีความรุนแรงน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านบุคลากร โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.51 โดยเมื่อศึกษาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยจะพบว่า เรื่อง ไม่ค่อยมีส่วนลดหรือการยกเว้นค่าธรรมเนียม(การส่งเสริมทางการตลาด) นั้น มีความรุนแรงมากกว่าเรื่องอื่นเพราะมีคะแนนเฉลี่ยถึง 2.98 รองลงมาคือเรื่อง ขั้นตอนการขอสินเชื่อค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน(กระบวนการให้บริการ) ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.94 และที่เป็นปัญหารุนแรงน้อยที่สุดในความคิดของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคือ เรื่อง ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ(การจัดจำหน่าย) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับน้อย

**อภิปรายผลการศึกษา**

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

**1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยการมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภทมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องการให้วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติสิน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก เรื่องการมีบริการครบวงจร ซึ่งในที่นี้ บริการหมายถึงสินเชื่อ



## 2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของเอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย เรื่องอัตราดอกเบี้ย ซึ่งในที่นี้ อัตราดอกเบี้ยหมายถึงอัตราดอกเบี้ยต่ำ

## 3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ และสอดคล้องกับการศึกษาของเอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ

## 4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย

ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

#### 5. ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยไม่สอดคล้องกับของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และบรรยากาศที่ดี

#### 6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยไม่สอดคล้องกับของ กกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

#### 7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ โดยไม่สอดคล้องกับของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เอนก กุลชุติน (2550) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทย ของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้

### ข้อค้นพบ

ตารางที่ 40 สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ  
สินค้าเชื้อเพลิงอากาศยานกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
ด้านบุคลากร	4.16	มาก	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	มาก	2
ด้านราคา	4.07	มาก	3
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.03	มาก	4
ด้านการจัดจำหน่าย	3.94	มาก	5
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.82	มาก	6
ด้านผลิตภัณฑ์	3.81	มาก	7



ตารางที่ 41 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น	4.58	มากที่สุด	1
ด้านการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	4.42	มาก	2
ด้านการจัดจำหน่าย	มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	4.41	มาก	3
ด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.35	มาก	4
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.32	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.25	มาก	6
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ	4.22	มาก	7
ด้านบุคลากร	พนักงานมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.17	มาก	8
ด้านบุคลากร	พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่	4.16	มาก	9
ด้านกระบวนการให้บริการ	มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	4.16	มาก	9

จากตารางที่ 40 และ 41 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ โดยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ ตามลำดับ จะเห็นว่าจากตารางที่ 40 ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจในอันดับแรกๆ แต่เมื่อนำปัจจัยย่อยมาเรียงลำดับในตารางที่ 41 กลับพบว่า ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรกๆ

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยในด้านอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกคือ กิจกรรมมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจน และลักษณะของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มบุคคลของกิจการที่มีอำนาจในการพิจารณาใช้สินเชื่อ SME รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยไม่สูงมากนัก

จากตารางที่ 17 พบว่าประเภทกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน ทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 18 พบว่ากิจการบริการและกิจการค้าส่งและค้าปลีกให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการที่ธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SMEของธนาคารกรุงศรีฯ แต่ปัจจัยย่อยด้านราคาอื่นๆทุกกลุ่มประเภทกิจการให้น้ำหนักความสำคัญในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 19 พบว่าประเภทกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน ทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 20 พบว่าประเภทกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน ทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 21 พบว่ากิจการบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการที่ธนาคารมีพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อิ่มแ้มแจ่มใสพร้อมให้บริการจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีฯ แต่ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรอื่นๆ ทุกกลุ่มประเภทกิจการให้น้ำหนักความสำคัญในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 22 พบว่าประเภทกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 23 พบว่าประเภทกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 24 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน ทุกยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 25 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท 3,000,001 - 5,000,000 บาท และมากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการที่ธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีฯ แต่ปัจจัยย่อยด้านราคาอื่นๆ ทุกกลุ่มยอดขายต่อปีของกิจการ ให้น้ำหนักความสำคัญในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 26 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน ทุกยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 27 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน ทุกยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 28 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 5,000,000 บาท ให้ ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านการที่ธนาคารมีพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อม ให้บริการจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีฯ แต่ปัจจัยย่อย ด้านบุคลากรอื่นๆ ทุกกลุ่มยอดขายต่อปีของกิจการ ให้นำน้ำหนักความสำคัญในระดับมากเหมือนกัน

จากตารางที่ 29 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้นำหนัก ความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ทุกยอดขายต่อปี ของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก เหมือนกัน

จากตารางที่ 30 พบว่ายอดขายต่อปีของกิจการไม่ได้มีผลต่อการให้นำหนัก ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ทุกยอดขายต่อปีของกิจการให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากเหมือนกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาใน จังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในการวางแผนดำเนินงาน ดังนี้

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท ซึ่ง เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่นำมาใช้เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและขยายฐาน ลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้น

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคาร กำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระไม่ค่อยตรงกับความต้องการของลูกค้าและเอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อมีจำนวนค่อนข้างมาก ดังนั้น ธนาคารควรกำหนดนโยบายการให้บริการด้านสินเชื่อเรื่อง การกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยควรพิจารณาจาก ความสามารถในการชำระหนี้จากการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก และด้านเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ก็

ไม่ควรมีมากจนสร้างความสับสนและยุ่งยากให้กับลูกค้า ควรใช้เอกสารในการพิจารณาสินเชื่อเท่าที่จำเป็น โดยมีการออกแบบระบบการตรวจเช็คเอกสารในการขอสินเชื่อ (Check List) เพื่อประกอบการพิจารณาเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

### ปัจจัยด้านราคา

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดด้านราคาของธนาคารที่นำมาใช้เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและขยายฐานลูกค้าใหม่ให้เพิ่มขึ้น

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารเก็บค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่น ดังนั้น เพื่อสร้างความสามารถทางการแข่งขันของธนาคาร และลดปัญหาของลูกค้า ธนาคารจึงควรพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ สำหรับลูกค้าเก่าขึ้นดี ที่มีผลการติดต่อธนาคารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น และธนาคารควรมหาแนวทางเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อมาชดเชยค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ในส่วนที่สูญเสียไป

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคาร

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารมีสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ เนื่องจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวน 7 สาขา มีสถานที่จอดรถเพียง 3 สาขาเท่านั้น ได้แก่สาขาสมุทรสาคร สาขาย่อย ปตท. ถนนเอกชัย และสาขากระทุ่มแบน ธนาคารควรมีการขยายสาขาในห้างสรรพสินค้าทั่วไปมากขึ้น เนื่องจากพบว่า มีที่จอดรถสะดวกสบาย ลูกค้านิยมมาใช้บริการให้ห้างสรรพสินค้า และเวลาทำการของธนาคารในห้างสรรพสินค้าสอดคล้องกับเวลาเปิด-ปิด ของห้างสรรพสินค้าที่บริการให้กับลูกค้าทั่วไป



### ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกด้านข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เป็นประโยชน์กับลูกค้านาคาร

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารไม่ค่อยมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ดังนั้นธนาคารควรมีโครงการส่วนลดค่าธรรมเนียม หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ สำหรับลูกค้าเก่าที่มีผลการติดต่อที่ดีและให้รายได้กับธนาคารอย่างต่อเนื่อง ที่ต้องการใช้บริการสินเชื่อเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดี และมีความมั่นใจต่อธนาคาร สำหรับลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามาใช้บริการควรมีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ในครั้งแรก เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธนาคารมากขึ้น

### ปัจจัยด้านบุคลากร

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีพนักงานที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ และสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือและมีพนักงานที่มีความกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ธนาคารจึงต้องรักษาระดับมาตรฐานในการบริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารมีพนักงานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ดังนั้นธนาคารควรมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีทักษะ และความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่จะสามารถแนะนำให้ผู้ใช้บริการได้รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติในเรื่องความสำคัญของลูกค้าต่อธนาคารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจความสำคัญของตัวลูกค้าทุกคน และมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

### ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงต้องรักษาระดับมาตรฐานในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้มีมาตรฐานอยู่เสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารไม่ค่อยมีบริการเสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุงในเรื่องของ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่มที่สะอาด ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ครบครัน ไว้คอยบริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลส่งเสริมให้ ธนาคารมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากยิ่งขึ้น สามารถส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ารายใหม่ที่สนใจใช้บริการทางการเงินกับสถาบันการเงิน

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

1. โดยรวมของทุกประเภทกิจการและทุกยอดขายต่อปีของกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครในระดับมากเหมือนกัน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการที่ธนาคารมีความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารต้องรักษาระดับมาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อที่จะตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีความคาดหวังในการรับบริการสูงขึ้นในอนาคต

2. ปัญหาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือปัญหาจากการที่ธนาคารมีขั้นตอนการขอสินเชื่อค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน มีระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยทำให้เสียเวลาและเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ดังนั้น ธนาคารควรสร้างมาตรฐานในกระบวนการให้บริการ ด้วยการทำคู่มือ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติในการให้บริการด้านสินเชื่อ ให้กับพนักงานถือปฏิบัติ เพื่อให้การทำงานไม่มีความผิดพลาด และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรและธนาคารควรเพิ่มความสะดวกของลูกค้าในการจัดเตรียมเอกสารที่ขวงเงินสินเชื่อ รวมทั้งการจัดทำ

นิติกรรม โดยการจัดทำ Check List เอกสาร เท่าที่จำเป็นในการพิจารณาสินเชื่อและเอกสารที่ใช้ในการจัดทำนิติกรรมภายหลังจากที่ธนาคารอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้กับลูกค้าแล้ว



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved