

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) โดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

ระเบียบวิธีการศึกษา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) จำนวน 200 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

5.1 สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.5 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการให้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.5 และประกอบกิจการการผลิตน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 และเมื่อจำแนกขนาดของกิจการโดยใช้อัตราส่วนสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการเป็นเกณฑ์พบว่า เป็นธุรกิจขนาดย่อมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา เป็นธุรกิจขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.0

รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจอยู่ในรูปบริษัทจำกัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 และน้อยที่สุดคือห้างหุ้นส่วนสามัญคิดเป็นร้อยละ 2.5 มีระยะเวลาในการประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.5 และน้อยที่สุดคือ มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ล้านบาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.5 และน้อยที่สุดคือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการมากกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.0 มีระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากที่สุดคือรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดคือรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.0

ประเภทสินเชื่อและบริการทางการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) มากที่สุดคือ วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D) คิดเป็นร้อยละ 89.5 และน้อยที่สุดคือ Domestic Letter of Credit, Domestic Packing Credit และ Standby Letter of Credit เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือเพื่อหมุนเวียนในกิจการ คิดเป็นร้อยละ 88.5 และน้อยที่สุดคือเพื่อไปถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น(Refinance) คิดเป็นร้อยละ 8.5

ผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้อยที่สุดคือมีวงเงินมากกว่า 15 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 8.5 มีการใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นร่วมด้วย มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.5 และใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพียงแห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.5 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร่วมด้วย คิดเป็นร้อยละ 27.0 และน้อยที่สุดคือใช้บริการธนาคารออมสิน และธนาคารแลนด์แอนด์เอนด์เข้าส่วร่วมด้วย คิดเป็นร้อยละ 0.5 เท่ากัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งใกล้เคียงกับลำดับถัดมาคือพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความรู้ความสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีที่มผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีที่มผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกคือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีที่มผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.99) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาที่มีที่มผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.69) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีที่มผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.40) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้ง

ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 66 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัย \ ประเภทของกิจการ	กิจการการผลิต	กิจการการค้าส่ง	กิจการค้าปลีก	กิจการให้บริการ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร
1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม
1.2 ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ
1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ปัจจัย \ ประเภท ของกิจการ	กิจการการผลิต	กิจการการค้าส่ง	กิจการค้าปลีก	กิจการให้บริการ
1.4 ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตรา ดอกเบี้ยพิเศษให้กับ ลูกค้าปัจจุบัน	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร
1.5 ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็วเมื่อ ประสบปัญหาในการ ใช้บริการสินเชื่อ	พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการ ของการ ให้บริการ	ความเหมาะสมของ เอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	ความเหมาะสมของ เอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมเหมือนกันคือปัจจัยด้านบุคลากร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการค่าส่งให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต กิจการค้าปลีก และกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิตให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก และกิจการให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคารเหมือนกัน

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อมากเป็นอันดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต กิจการค้าปลีก และกิจการให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต และกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่ง และกิจการค้าปลีกให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 67 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)
ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัย \ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	บุคคลธรรมดา และ ห้างหุ้นส่วนสามัญ	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร
1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม
1.2 ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ
1.3 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก
1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร
1.5 ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และ พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัจจัย \ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	บุคคลธรรมดา และ ห้างหุ้นส่วนสามัญ	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
1.6 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
1.7 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมเหมือนกันคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดา และ ห้างหุ้นส่วนสามัญมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากลำดับแรกได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัดมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสมเหมือนกัน

ปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ และบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมากเป็นอันดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 68 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัย \ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ	ต่ำกว่า 5 ปี	5 ถึง 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร
1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ
1.2 ปัจจัยด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ตารางที่ 68 (ต่อ)

ปัจจัย \ ระยะเวลา ในการประกอบกิจการ	ต่ำกว่า 5 ปี	5 ถึง 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
1.3 ปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านให้บริการมี สถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย และ จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีมาก
1.4 ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการ ขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนอ อัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับ ลูกค้าปัจจุบัน	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร
1.5 ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานมีการแนะนำและ เสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ และ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการของ การให้บริการ	ความยืดหยุ่นในเรื่อง เอกสารประกอบการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 68 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมเหมือนกันคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 – 10 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก เหมือนกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงาน ให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมากเป็นอันดับแรก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5-10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้

ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการให้ความสำคัญในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปีมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการ 5 - 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 69 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี

ปัจจัย \ ระดับ รายได้ของกิจการ เฉลี่ยต่อปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป
ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปัจจัยด้านบุคลากร
1.1 ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	จำนวนวงเงินสินเชื่อ ที่ได้รับอนุมัติตรงกับ ความต้องการ	วงเงินกู้ระยะยาว มี การกำหนดเงื่อนไข การเบิกจ่ายที่ เหมาะสม	วงเงินกู้ระยะยาว มี การกำหนดระยะเวลา ชำระคืนเหมาะสม	จำนวนวงเงินสินเชื่อ ที่ได้รับอนุมัติตรงกับ ความต้องการ
1.2 ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยของ วงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของ วงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของ วงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของ วงเงินสินเชื่อ
1.3 ปัจจัยด้าน สถานที่ ให้บริการ	จำนวนสาขาที่ ให้บริการของ ธนาคารมีมาก	จำนวนสาขาที่ ให้บริการของ ธนาคารมีมาก	สำนักงานบริการ สินเชื่อ และสาขาที่ ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ ในแหล่งที่สะดวกต่อ การคมนาคม	จำนวนสาขาที่ ให้บริการของ ธนาคารมีมาก

ตารางที่ 69 (ต่อ)

ปัจจัย \ ระดับ รายได้ของกิจการ เฉลี่ยต่อปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป
1.4 ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร	มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสน้อัตรา ดอกเบี้ยพิเศษให้กับ ลูกค้าปัจจุบัน	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลด ดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อ ต่างๆ ของธนาคาร
1.5 ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมีการ แนะนำและเสนอ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานมีการ แนะนำและเสนอ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอา ใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการ ของการ ให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาทให้

ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมด้านผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมเหมือนกันคือปัจจัยด้านบุคลากร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาทมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท และมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาทมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ

10 ล้านบาท มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สิ้นเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาทให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมากเป็นอันดับแรกเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรกเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 70 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ลำดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย \ วงเงิน สินเชื่อรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป
ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านบุคลากร
1.1 ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อนุมัติตรงกับความต้องการ	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนด ระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนด เงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม
1.2 ปัจจัยด้าน ราคา	อัตราดอกเบี้ยของวงเงิน สินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ
1.3 ปัจจัยด้าน สถานที่ ให้บริการ	จำนวนสาขาที่ให้บริการของ ธนาคารมีมาก	สำนักงานบริการสินเชื่อ และ สาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ใน แหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	จำนวนสาขาที่ให้บริการของ ธนาคารมีมาก
1.4 ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของ ธนาคาร	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของ ธนาคาร
1.5 ปัจจัยด้าน บุคลากร	พนักงานมีการแนะนำและ เสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ และ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	พนักงานมีการแนะนำและ เสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรง กับความต้องการ และพนักงาน ให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบ ธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	พนักงานให้ความสำคัญ ดูแล เอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบ ธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 70 (ต่อ)

ปัจจัย \ วงเงินสินเชื่อ รวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป
1.6 ปัจจัยด้าน กระบวนการของ การให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และ ความเหมาะสมของเอกสาร ประกอบการพิจารณา สินเชื่อ
1.7 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคารไทย พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 70 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยรวมเหมือนกันคือปัจจัยด้านบุคลากร

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท และมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ปัจจัยด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันได้แก่อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกได้แก่สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10

ล้านบาท และมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป มีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกันในทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวม ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากอันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4. ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)

ตารางที่ 71 แสดงสรุปปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ปัญหาย่อย	ร้อยละ	ลำดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	การกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสม สำหรับเงินกู้ระยะยาว	13.5	5
ปัญหาด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง	60.5	1
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	32.0	4
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ	36.5	3
ปัญหาด้านบุคลากร	พนักงานสินเชื่อที่บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ	13.5	5
ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	เอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก	42.5	2
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์วารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ	9.0	6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านราคามากที่สุดโดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือ

ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 36.5 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการโดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 32.0 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสม สำหรับเงินกู้ระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 13.5 ปัญหาด้านบุคลากร โดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อที่บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีปัญหาย่อยอันดับแรกคือ ไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 9.0

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) โดยพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติത്യ์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุ่ม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาครพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรมากเป็นอันดับแรกเช่นกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติത്യ์สุขเสนาะ (2546) ซึ่ง

ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องการให้วงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องการมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท

2. ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประมาณการตลาดด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรยา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำ และสอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประมาณการตลาดด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรยา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ ไว้ใจได้ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของสกล ชะอุม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของสกกล ชะอุ่ม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยสอดคล้องกับการศึกษาของสหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกกล ชะอุ่ม (2551) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ให้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต กิจการค้าปลีก และกิจการให้บริการให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงระยะเวลาประกอบกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 5 ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีทุกช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม ปัจจัยย่อยด้านราคาเรื่องอัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ และปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ความแตกต่างของปัจจัยโดยรวม และปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนสามัญให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และผู้ประกอบการประเภทบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อเหมือนกัน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมากเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท และมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยเรื่องมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทกิจการอื่น ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับ

ลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาทให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท และมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่งให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทกิจการอื่นให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต และกิจการให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเหมือนกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการประเภทกิจการการค้าส่ง และกิจการค้าปลีกให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 72 แสดงสรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ในลำดับแรกของความสำคัญ และปัญหาย่อยลำดับแรกๆ ที่พบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่มีผลมากที่สุด	ปัญหาย่อยที่พบมากที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	การกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสม สำหรับเงินกู้ระยะยาว
ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	พนักงานสินเชื่อที่บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	เอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	ไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ

จากตารางที่ 72 พบว่าโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน ไม่เหมาะสม สำหรับเงินกู้ระยะยาว

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ และปัญหาย่อยด้านราคาที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก และปัญหาย่อยด้านสถานที่ให้บริการที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร และปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และปัญหาย่อยด้านบุคลากรที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือพนักงานสินเชื่อที่บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และปัญหาย่อยด้านบุคลากรที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และปัญหาย่อยด้านบุคลากรที่พบจากผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการวางแผนดำเนินงานเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

ธนาคารควรออกแบบระบบการอนุมัติสินเชื่อสำหรับลูกค้าให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เช่น นำระบบ Scorecard Lending ซึ่งเป็นระบบที่สินเชื่อบัตรเครดิตใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยบันทึกข้อมูลในช่องที่จำเป็นแล้วสามารถทราบผลการอนุมัติได้ทันที โดยไม่ต้องรอพนักงานวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มาใช้สำหรับสินเชื่อมีเงื่อนไขสินเชื่อ และวงเงินไม่ซับซ้อน เพื่อลดขั้นตอน และระยะเวลารอคอยให้การอนุมัติสินเชื่อ อีกทั้งเป็นการลดจำนวนเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ อีกทาง

สำหรับการพิจารณาสินเชื่อที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องอาศัยพนักงานสินเชื่อวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ และต้องอาศัยเอกสารประกอบค่อนข้างมากนั้น ธนาคารควรมีสื่อสารให้ลูกค้า เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องใช้เอกสารดังกล่าว ตลอดจนพนักงานสินเชื่อควรเจรจากับผู้มีอำนาจ อนุมัติในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาที่ต้องการจากลูกค้า เพื่อที่จะขอลูกค้าได้ในคราวเดียว เป็นการลดความยุ่งยากให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารมีการนำเสนออัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างต่ำให้กับลูกค้าอยู่แล้วเมื่อเทียบกับ สถาบันการเงินอื่น แต่ลูกค้ายังเข้าใจว่าได้รับอัตราดอกเบี้ยสูง ดังนั้น พนักงานสินเชื่อควรมีการ สื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ถึงข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคารเทียบกับสถาบันการเงินอื่นว่าอัตรา ดอกเบี้ยที่ได้รับจากธนาคารต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่นจริง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอโฆษณาจากปัจจุบันที่เน้นสร้างภาพลักษณ์ ด้านความมั่นคง ความน่าเชื่อถือของธนาคาร เป็นการนำเสนอด้านการให้บริการสินเชื่อสำหรับ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้าง SMEs Branding แทน เนื่องจากธนาคารมีจุดแข็งคือ ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการสินเชื่อ สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ธนาคารมีจุดแข็งคือมีการให้บริการที่ครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศจากจำนวนสำนักงานธุรกิจและจำนวนสาขาที่ให้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ธนาคารควรพัฒนาปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ฝ่ายกลยุทธ์ควรออกแบบ Product Program (Package วงเงินสินเชื่อ) ใหม่ ๆ เช่น วงเงินสินเชื่อหลักประกันต่ำ หรือวงเงินสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งเป็นการขยายฐานสินเชื่อจากลูกค้าเดิม โดยใช้ส่วนเหลือมมูลค่าหลักประกัน และวงเงินสินเชื่อคงเหลือได้อีกทาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

พนักงานสินเชื่อ และผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ ตลอดจนผู้จัดการเขตธุรกิจ ควรเน้นทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์ และการให้คำปรึกษาแนะนำสำหรับลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลาง และเน้นการขาย และการใช้ Product Program เป็นหลักสำหรับลูกค้าวิสาหกิจขนาดย่อม

พนักงานสาขาควรให้ความสำคัญ และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อมที่เดินบัญชีผ่านสาขานั้นๆ ให้เท่าเทียมกับลูกค้าสินเชื่อรายย่อยของสาขา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ธนาคารมีจุดแข็งคือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงไม่ควรเน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านภาพลักษณ์มากเกินไป โดยควรนำงบประมาณในส่วนนี้มาปรับปรุงในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการลูกค้าให้เพียงพอ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานธุรกิจทั่วประเทศ