

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำนวน 300 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล นำเสนอข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานโรงงาน อุตสาหกรรม การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้สุทธิต่อเดือน (รายได้คงเหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายประจำแล้ว) อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีบัตรสมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน คือบัตรหรือบริการของ บมจ.อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) โดยลักษณะการใช้มากที่สุดคือใช้เป็นประจำ ส่วนใหญ่จะนำวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไปซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี และเหตุผลที่เลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุดก็คือ ใช้ซื้อสินค้าในกรณีที่มีเงินสดไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในอำเภอเมืองลำพูน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูนที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดง สรุปผลปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุดเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านผลิตภัณฑ์	- สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ - สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้
ด้านราคา	- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	- มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
ด้านบุคลากร	- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

จากตารางที่ 34 เป็นการแสดงปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด โดยมีสรุปผลได้ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และสามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ปัจจัยด้านราคา พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้

ลูกค้าโดยตรง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญ เกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีความชำนาญในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สำนักงานสาขามีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัยครบครัน มีที่นั่งพักช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย และพื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย

3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือวงเงินที่อนุมัติสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือวงเงินที่อนุมัติสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือวงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสดหรือ ผ่อนสินค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการชำระสินค้ามีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระสินค้าอัตโนมัติ ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการชำระสินค้ามีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระสินค้าอัตโนมัติ ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง มีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM ผ่าน E-Banking

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 25,000 บาท ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน

3.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย	กระบวนการให้บริการ	4.38 (มาก)
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว	กระบวนการให้บริการ	4.33 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	ราคา	4.20 (มาก)
มีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM , ผ่าน E-Banking	กระบวนการให้บริการ	4.02 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมถือบัตรสมาชิกรายปี	ราคา	4.00 (มาก)
มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99 (มาก)
การแจ้งผลการอนุมัติที่สะดวก รวดเร็ว	กระบวนการให้บริการ	3.98 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง	กระบวนการให้บริการ	3.97 (มาก)
มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า	การส่งเสริมการตลาด	3.92 (มาก)
ช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ผู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ, ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.87 (มาก)
มีสาขาดังอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.85 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ	บุคลากร	3.85 (มาก)
สามารถสมัครได้ทันทีตามสถานที่จำหน่ายสินค้า หรือจุดให้บริการ เช่น ร้านสยามทีวี	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.80 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาด
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท	ราคา	3.76 (มาก)
ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.75 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น	ราคา	3.75 (มาก)
พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.74 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี	บุคลากร	3.73 (มาก)
สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้	ผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)
สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้	ผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)
ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร	ราคา	3.70 (มาก)
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ที่ทันเวลา	กระบวนการให้บริการ	3.69 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ	ผลิตภัณฑ์	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส	ราคา	3.67 (มาก)
วงเงินที่อนุมัติสูง	ผลิตภัณฑ์	3.67 (มาก)
มีสำนักงานสาขาในลำพูนหลายสาขา	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.65 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาด
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
จำนวนตู้ ATM ที่สามารถให้บริการกดเงินสดสินเชื่อ ส่วนบุคคลมีเพียงพอ	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.64 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีความชำนาญ ในการให้บริการ	บุคลากร	3.64 (มาก)
สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้	ผลิตภัณฑ์	3.64 (มาก)
วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อน สินค้าได้	ผลิตภัณฑ์	3.64 (มาก)
มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด	ราคา	3.61 (มาก)
จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการในแต่ละ ช่วงเวลา	กระบวนการให้บริการ	3.61 (มาก)
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	ช่องทางการจัด จำหน่าย	3.61 (มาก)
มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.58 (มาก)
มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย เช่น ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก, ชำระตรงได้ทอง, เพื่อนแนะนำเพื่อน	การส่งเสริมการตลาด	3.55 (มาก)
สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือ ค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม	การส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)
พื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.51 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ ความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการ ได้	บุคลากร	3.50 (มาก)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว)	บุคลากร	3.49 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิดนัดชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการราย อื่น	ราคา	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาด
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
เกณฑ์เงินเดือนขั้นต่ำที่ใช้ในการสมัคร	ผลิตภัณฑ์	3.44 (ปานกลาง)
สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครัน	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.44 (ปานกลาง)
ไม่มีค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่กรณีบัตรชำรุด, สูญหาย	ราคา	3.42 (ปานกลาง)
มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.42 (ปานกลาง)
มีบริการ Call Center ตลอด 24 ชม.	กระบวนการให้บริการ	3.40 (ปานกลาง)
สามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของ บริษัท	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.38 (ปานกลาง)
พนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ชัดเจนและใช้ภาษาเข้าใจง่าย	บุคลากร	3.37 (ปานกลาง)
มีบริการ โทรับเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้า บัญชี (Tele-Banking)	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.28 (ปานกลาง)
เป็นสถานที่ปลอดภัยในการเข้าไปใช้บริการ ในการ นำเงินมาชำระ หรือ การจัดเก็บเอกสาร, สิ่งของ ส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.24 (ปานกลาง)
สะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล	การส่งเสริมการตลาด	3.21 (ปานกลาง)
การโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, ป้าย โฆษณา ฯลฯ	การส่งเสริมการตลาด	3.13 (ปานกลาง)
สามารถสมัครผ่านเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.08 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและ ศูนย์บริการข้อมูล (Call Center)	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.05 (ปานกลาง)
พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพ ภายนอกและการแต่งกายเหมาะสม	บุคลากร	3.04 (ปานกลาง)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาด
บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ
การแนะนำบริการโดยพนักงานบริษัทหรือตัวแทนขาย	การส่งเสริมการตลาด	3.01 (ปานกลาง)
สำนักงานสาขาที่มีความสะอาด สวยงาม	การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.98 (ปานกลาง)
การเปิดบูธตามสถานที่สาธารณะ เพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล	การส่งเสริมการตลาด	2.97 (ปานกลาง)
มีบริการธุรกรรมทางการเงิน โดยผ่านอินเทอร์เน็ต (I- Banking)	ช่องทางการจัด จำหน่าย	2.82 (ปานกลาง)
การส่งข้อความโฆษณาทาง จดหมาย, Email และ SMS	การส่งเสริมการตลาด	2.74 (ปานกลาง)
มีกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วน ได้เสียขององค์กร (CSR) เช่น โครงการมอบ ทุนการศึกษา	การส่งเสริมการตลาด	2.69 (ปานกลาง)
การเปิดบูธในงานมหกรรมการเงิน (Money Expo)	การส่งเสริมการตลาด	2.67 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่อการตัดสินใจในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านกระบวนการให้บริการ ลำดับต่อมาเป็นปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน ได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดเท่ากันสองปัจจัยย่อย ปัจจัยย่อยแรกคือสามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และปัจจัยย่อยที่สองคือสามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทยของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเงื่อนไขการบริการที่หลากหลายรองรับความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ปัจจัยย่อยทั้งสองที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญนั้นก็เกิดจากความต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีเงื่อนไขรองรับการให้บริการที่ลูกค้าสามารถเลือกชำระค่าวงด้วยเงินขั้นต่ำได้ ตลอดจนขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ในภายหลัง ปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการศึกษา และพิจารณาปรับแก้ไขรวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุดลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทยของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยด้านราคาที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าในการสมัคร ทั้งนี้อาจเกิดจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ตลอดจนภาวะด้านการแข่งขันทางการตลาดในยุคปัจจุบัน ที่บริษัทส่วนใหญ่เลือกใช้วิธีการตัดราคาคู่แข่ง มาเป็นจุดมุ่งใจให้กับลูกค้า ดังนั้นวิธีการตลาดโดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่นที่มีอยู่มาก ก็เป็นวิธีที่สร้างจุดเด่นให้กับบริษัทของตน ต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ดังนั้นปัจจัยในด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่ไม่ให้ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก เป็นลำดับแรกคือ มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทยของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก ได้แก่ มีสาขาตั้งอยู่ในสถานที่ที่ติดต่อได้สะดวก ทั้งนี้อาจเกิดจากความแตกต่างของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ลักษณะของการประกอบอาชีพที่ไม่เหมือนกัน โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งลักษณะของการทำงานมักทำงานเป็นกะ และไม่มีเวลาในการเดินทางไปยังสาขาในช่วงเวลาทำการของสาขาหรือร้านค้าตัวแทนเปิดทำการอยู่ ดังนั้นวิธีให้พนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง จึงอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้มากกว่า ดังนั้นปัจจัยด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรพิจารณาปรับแก้ไขให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของตนด้วย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ลำดับแรกในเรื่องมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรก ได้แก่มีส่วนลดพิเศษถ้าลูกค้าชำระตรงงวดทุกครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันลูกค้ามีทางเลือกที่หลากหลายในการพิจารณาซื้อสินค้า ขั้นตอนลูกค้าจะพิจารณาด้วยตนเองจากการเปรียบเทียบข้อมูลสินค้า ซึ่งการแสดงแผ่นป้ายราคาที่มีความถูกต้องชัดเจน เกี่ยวกับรายละเอียดของการผ่อนสินค้า ณ จุดจำหน่าย และรายละเอียดของตัวสินค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจซื้อและพิจารณาเลือกบริษัทผู้ให้บริการผ่อนชำระเป็นอย่างมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับมาก ลำดับแรกในเรื่องพนักงานสินเชื่อ / พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการ ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคาร

แห่งประเทศไทย ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่พนักงานรับชำระมีความกระตือรือร้นรวดเร็วในการให้บริการรับชำระ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ในเรื่องขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าที่เป็นความลับอย่างดี ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มศึกษามีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มอาชีพในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จึงอาจให้ความสำคัญกับความต้องการที่จะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย เพราะเป็นการอำนวยความสะดวก กลุ่มลูกค้าที่ทำการศึกษาจึงให้ระดับความสำคัญในปัจจัยนี้มาก ดังนั้นผู้ให้บริการควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าของตนด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมากที่สุดได้แก่พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสมพล วิสมิตะนันท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้กำกับธนาคารแห่งประเทศไทย ของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่มีสำนักงานสาขาในเชียงใหม่เป็นหลักแหล่งน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ในปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อต่างได้ทำการศึกษาสัมพันธภาพ รวมถึงมีการเปิดกิจการมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง จึงทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลบริษัทและผลิตภัณฑ์ ที่ได้ให้ข้อมูลและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการมากขึ้น แต่จากขยายตัวของธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีการเพิ่มช่องทางเพื่อให้สามารถรองรับกับความต้องการและจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น บริษัทผู้ให้บริการจึงควรศึกษาแนวโน้มเรื่องจำนวน ความต้องการใช้บริการ เพื่อรองรับลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบัตรสมาชิกหรือใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้บริการในเขตอำเภอเมืองลำพูน คือ บมจ. อีออน ธนสินทรัพย์ โดยลักษณะการใช้บัตร/หรือใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล คือ ใช้เป็นประจำ
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ นำไปใช้ ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ชื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เครื่องเสียง เครื่องเล่นดีวีดี
3. เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล คือ เพื่อใช้ซื้อสินค้าในกรณีที่เงินสดมีไม่เพียงพอ
4. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยที่มากที่สุดคือ สามารถเลือกจำนวนงวดระยะเวลาการผ่อนได้ ซึ่งกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ได้ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนปัจจัยย่อยจากการศึกษาจำแนกตามรายได้ กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญกับวงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสดหรือผ่อนสินค้าได้ในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก
5. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดคือ เรื่องค่าธรรมเนียม/ค่าปรับผิณฑ์ชำระต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ขณะที่กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และกลุ่มรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในเรื่องนี้ในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระ ต่ำกว่าบริษัทอื่น เช่น ชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส กลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก
6. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อย ในเรื่องสามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท และมีบริการโทรสั่งเงินผ่านโทรศัพท์เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี (Tele-Banking)

ขณะที่กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และกลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการในเรื่อง สามารถสมัครผ่านสาขาหรือเคาท์เตอร์ให้บริการของบริษัท ในระดับมาก ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

7. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อบริการในเรื่อง สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม ขณะที่กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยในเรื่อง มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า กลุ่มรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มรายได้อื่นให้ความสำคัญในระดับมาก

8. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ความสำคัญต่อบริการในเรื่อง พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความ สามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ ในระดับมาก ขณะที่กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว) พนักงาน Call Center สามารถอธิบายรายละเอียดได้ชัดเจน และใช้ภาษาเข้าใจง่าย กลุ่มอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญในระดับมาก

9. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว และปัจจัยย่อยในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กลุ่มรายได้ 5,000-10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

10. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มอาชีพ และทุกกลุ่มรายได้ ให้ความสำคัญในระดับมากเหมือนกันในเรื่อง พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ลูกค้าในการใช้บริการสินเชื่อของบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน มีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ ได้แก่

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- วงเงินอนุมัติสามารถเลือกใช้เป็นเงินสด หรือ ผ่อนสินค้าได้
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
- จุดบริการมีขนาดพื้นที่ที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน เช่น มีการจัดเงื่อนไขพิเศษให้กับกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทห้างร้านทั่วไป (ไม่รวมโรงงานอุตสาหกรรม) โดยลูกค้ากลุ่มนี้สามารถเตรียมเอกสารแสดงรายได้และเอกสารแสดงตนให้พร้อม แล้วสามารถทำการนัดหมายให้พนักงานขายไปรับสมัครตามสถานที่ที่ลูกค้าสะดวก และให้พนักงานติดต่อเข้าไปรับสมัครภายใน 1-2 วัน โดยมีอัตราดอกเบี้ยพิเศษสำหรับลูกค้าที่โทรมานัดหมาย เช่น อัตราดอกเบี้ยพิเศษ 0% สำหรับการใช้จ่ายเงินครั้งแรก ภายใน 30 วันหลังจากที่ผ่านการอนุมัติวงเงิน และหากมีการชำระตามเกณฑ์ไม่มีการล่าช้าก็พิจารณาลดดอกเบี้ยให้กับลูกค้าเพิ่มเติม นอกจากนี้พนักงานที่ทำการรับสมัครให้กับลูกค้าควรมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าทั้งในเรื่องของสัญญา อัตราดอกเบี้ย ตลอดจนวิธีการใช้งานวงเงินว่าสามารถนำไปใช้ในด้านใดบ้าง

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- สามารถเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว
- จุดบริการมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน สำหรับกลุ่มพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดของกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงร้อยละ 45.50 ในพื้นที่ทำการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นกลุ่มที่ผู้ใช้บริการสินเชื่อ ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ความต้องการของลูกค้าในกลุ่ม มีลักษณะคล้ายกับลูกค้าในกลุ่ม พนักงานห้างร้านทั่วไปที่ต้องการให้มีการเข้าไปรับสมัครเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยตรง แต่ส่วนที่ลูกค้าต้องการเพิ่มเติมคือความรวดเร็วทั้งการให้บริการ และระยะเวลาทราบผล อนุมัติ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการทำงานเป็นกะมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาการทำงาน และการดำเนิน ชีวิตประจำวันซึ่งอาจไม่ได้อยู่ในช่วงเดียวกันตลอดเวลา ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเข้ามาปรับวิธีของ กระบวนการอนุมัติให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสนองกับความต้องการวงเงินที่เร่งด่วน โดยอาจ จัดทำโปรโมชั่นพิเศษ อนุมัติภายใน 1 วันทำการสำหรับลูกค้าที่ยื่นเอกสารครบถ้วน และ มีการเพิ่ม เงื่อนไขการเลือกจำนวนงวดผ่อนชำระให้สามารถขยายเวลาเพิ่มเติมได้ เพื่อลูกค้าจะสามารถชำระ ค่างวดได้ตามอัตราขั้นต่ำ ในวงเงินเดิมและมีการคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ โดยจัดทำข้อมูลตาราง ความสัมพันธ์ระหว่างวงเงินกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ และอัตราดอกเบี้ย เพื่อเป็นข้อมูลการตัดสินใจ ให้กับลูกค้าด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- ช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ ผ่าน เคาท์เตอร์ของธนาคาร

- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
- จุดบริการมีขนาดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสดควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน สำหรับการสร้างความน่าเชื่อถือในปัจจุบันมีวิธีการและสื่อที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับช่องทางที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงสื่อ นั้น ๆ เช่น จากการประสบการณ์ของเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก, จากพนักงานผู้ให้บริการ จากสื่อโฆษณาทีวี และเว็บไซต์ เป็นต้น ดังนั้นวิธีการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ ที่สามารถนำมาปรับใช้ได้และมีผลที่สร้างความเชื่อถือให้กับกลุ่มอื่นด้วยเช่น มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อนแนะนำเพื่อน ให้ลูกค้าเก่าเป็นคนแนะนำลูกค้าใหม่ให้เข้ามาสมัคร โดยที่ผู้แนะนำจะได้รับของรางวัล บัตรกำนัลเงินสด หรือ อื่น ๆ เป็นการตอบแทน ในส่วนของพื้นที่ให้บริการสำนักงานสาขาก็สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท โดยมีจุดหรือทำเลที่เหมาะสม มีการตกแต่งสำนักงาน อาคารทั้งภายใน และภายนอกที่เป็นทางการเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่เป็น การให้บริการสินเชื่อ เช่นเดียวกับการสร้างความน่าเชื่อถือผ่านเว็บไซต์ของบริษัทควรมีรูปแบบ รูปลักษณ์ เมนูการเข้าสู่เพจต่าง ๆ ของเว็บไซต์ที่สร้างความน่าเชื่อถือด้วยเช่นกัน ในด้านการ สร้างน่าเชื่อถือที่ใช้มาตรฐานสากลก็อาจเลือกใช้วิธี การจัดทำระบบประกันคุณภาพ เช่น SO/IEC27001:2005 หรือ ISMS หรือ Information Security Management System เป็นระบบการ จัดการความปลอดภัยของข้อมูล มาใช้ควบคุมระบบการจัดการด้านข้อมูลให้กับบริษัทเป็นต้น ซึ่ง การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัทก็ควรมีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าด้วย นอกจากนั้นปัจจัยอื่นที่ลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการก็ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมด้วย เช่น เพิ่มช่องทางการ รับชำระ โดยการหักผ่านบัญชีเงินเดือนอัตโนมัติ โดยมีการคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษให้เพิ่มเติม เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำอยู่แล้ว จึงสามารถทำการหักค่างวดอัตโนมัติให้ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นพนักงานธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- ความสะดวกในการหาสถานที่ตั้งของตู้ ATM เพื่อกดเงินสดสินเชื่อส่วนบุคคล
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า

- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
- สำนักงานสาขา มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ครบครันมีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย และพื้นที่ของสถานที่จอดรถมีขนาดเหมาะสมและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสดควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน ซึ่งลูกค้าในกลุ่มที่ทำธุรกิจส่วนตัว และค้าขายให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่ต่างออกไป ในส่วนของพนักงานที่ให้บริการสินเชื่อ และรับชำระเงินต้องพุดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และต้องมีความชำนาญในการบริการ ดังนั้นทางผู้ให้บริการต้องตระหนักและให้ความสำคัญการการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อจึงต้องมีความพร้อม และมาตรฐานในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่หลักสำคัญของฝ่ายสรรหา และพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานที่จะต้องจัดทำแผนงานด้านการฝึกอบรมพนักงานในด้านต่างๆ ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีช่วยสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึก มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ และท้ายที่สุดจะต้องมีการให้รางวัลกับพนักงาน ซึ่งอาจใช้เกณฑ์การประเมิน เข้ามาเป็นตัวชี้วัด เช่น โบนัสตามผลงาน การโปรโมทตำแหน่ง เป็นต้น ในด้านของภาพลักษณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ก็ควรมีการดูแลรักษา ปรับเปลี่ยน เพิ่มเติม ให้มีความเหมาะสมและทันสมัยเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000–10,000 บาท จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- ความน่าเชื่อถือของบริษัทผู้ให้สินเชื่อ
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- มีสาขาตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เช่น ห้างบิ๊กซี
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ

- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว
- มีที่นั่งพัก ช่วงรอรับบริการเพียงพอ สะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน แม้จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำสุด แต่ผู้ให้บริการก็ควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ต่างกับกลุ่มลูกค้ารายได้อื่นด้วย นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งตามข้อกำหนดจากธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้ลูกค้าไม่สามารถสมัครบัตรเครดิตได้ จึงถือได้ว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสด หลาย ๆ บริษัทด้วยกัน และเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ให้กับลูกค้าจึงควรปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งจากข้อมูลการให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยข้างต้นเห็นได้ว่าลูกค้ากลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงจุดให้บริการจะต้องอยู่ในห้างที่สามารถเข้าไปติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกสบายเมื่อเข้าไปใช้บริการ ดังนั้นให้บริการอาจใช้โปรโมชันพิเศษสำหรับลูกค้าที่เข้ามาสมัคร โดยตรงที่สาขา เช่น การแจกของกำนันหลังจากที่ลูกค้ายื่นเอกสารครบถ้วนที่สาขาหรือจุดให้บริการทันที ภายในสำนักงานสาขาจัดให้มีการเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสารให้ลูกค้าได้อ่านในระหว่างที่รอรับบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- วงเงินที่อนุมัติสูง
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- ช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ตู้ชำระคืนเงินสดอัตโนมัติ ผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
- มีช่องทางการรับชำระที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เช่น รับชำระผ่านตู้ ATM ผ่าน E-Banking
- พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสด ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่ม

ลูกค้าของตน สำหรับกลุ่มลูกค้ารายได้ 10,001-15,000 ยังเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ที่ต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งตามข้อกำหนดจากธนาคารแห่งประเทศไทยทำให้ลูกค้าไม่สามารถสมัครบัตรเครดิตได้เช่นกัน โดยส่วนใหญ่แล้วลูกค้าจึงเลือกที่จะใช้บริการสินเชื่อเงินสดแทน สำหรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการได้รับวงเงินอนุมัติสูงจึงอาจใช้ข้อมูลทางเครดิตจาก บริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติหรือ (Credit Bureau) ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการที่เป็นสมาชิกของบริษัทข้อมูลเครดิตดังกล่าว สามารถเห็นรายละเอียดและประวัติการผ่อนชำระเงินกู้จากบริษัท หรือแม้แต่ธนาคารอื่น ๆ ได้ว่ามีประวัติชำระที่ดีหรือไม่ และมีหนี้สินที่ค้างกับบริษัทอื่นอีกหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ลูกค้าได้เต็มวงเงิน

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

15,001-20,000 บาท จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- วงเงินที่อนุมัติสูง
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว
- พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสดควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน สำหรับกลุ่มลูกค้ารายได้ 15,000-20,000 บาทเป็นกลุ่มลูกค้าที่สามารถสมัครบัตรเครดิตต่าง ๆ ได้ซึ่งนอกจากจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ แล้ว จำต้องมีการนำเสนอจุดแข็งผลิตภัณฑ์ของตนเพิ่มเติมด้วย เช่น หากลูกค้าต้องการเบิกใช้เงินสด ในกรณีต่าง ๆ ซึ่งโดยทั่วไปบัตรเครดิตเองจะต้องมีค่าธรรมเนียมการกดใช้เงินตามวงเงินที่กดในอัตราที่ผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ประมาณ 2% แต่บัตรสินเชื่อเงินสดจะไม่มีค่าธรรมเนียมดังกล่าว แต่คิดเป็นดอกเบี้ย ณ วันที่ทำการกดเงินใช้แทน ซึ่งแม้เทียบอัตราดอกเบี้ยแล้ว การกดใช้เงินจากบัตรสินเชื่อเงินสดจะมีอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า บัตรเครดิต แต่ในระยะสั้น ก็อาจเสียค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินและดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า เนื่องจากไม่มีการคิดค่าธรรมเนียมการกดเงินดังกล่าว เทียบได้ว่า

มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น จึงเป็นจุดแข็งที่สามารถชี้แจงให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการสินเชื่อเงินสดแทนที่จะใช้จากบัตรเครดิต

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- สามารถเลือกจำนวนวงระยะเวลาการผ่อนได้
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง
- มีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
- ขั้นตอนการสมัคร ไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
- พื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสดควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน จากปัจจัยย่อยข้างต้นพบว่าปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่ายในลูกค้ากลุ่มนี้ได้ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการโดยมีการลดขั้นตอนการทำงานในส่วนที่ซ้ำซ้อน หรือนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการตรวจสอบเครดิต หรือ โปรแกรมประมวลผลอนุมัติสินเชื่อมาเพิ่มความสามารถในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และลดขั้นตอนการสมัคร นอกจากนั้นอาจเพิ่มหรือลดเกณฑ์ตรวจสอบที่เคร่งเกินไป เช่น ขอมรับหลักฐานการแสดงตัวอื่นนอกจากบัตรประชาชน โดยลูกค้าสามารถใช้พาสปอร์ต ใบอนุญาตขับรถ บัตรเหลือง บัตรข้าราชการ แทนได้ เป็นต้น หรือกรณีที่ลูกค้ามีบัตรสมาชิกอยู่แล้ว ก็สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ โดยเพียงบัตรสมาชิก และเอกสารแสดงตน โดยไม่ต้องยื่นหลักฐานแสดงรายได้อื่น ๆ มาทำธุรกรรมได้ โดยไม่ต้องตรวจสอบเครดิตซ้ำอีก เหล่านี้ก็จะช่วยลดความยุ่งยากลงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป จากข้อมูลการศึกษาได้นำปัจจัยย่อยในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดมาเป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะ ดังนี้

- สามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้
- อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น
- ช่องทางการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย เช่น ผู้ชำระค่างวดอัตโนมัติผ่านเคาท์เตอร์ของธนาคาร
- มีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า
- พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ
- ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย
- มีป้ายและสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่เห็นชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อดังกล่าวบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อเงินสมควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านข้างต้น ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าของตน สำหรับ ปัจจัยย่อยที่ลูกค้าต้องการให้ขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ เพื่อตอบสนองกับความต้องการการใช้จ่ายเงินที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า ก็สามารถที่จะนำเอาประวัติการผ่อนชำระของลูกค้าที่มีอยู่เดิมมาช่วยพิจารณาเพิ่มเติมวงเงิน หรือหากวงเงินที่อนุมัติสูงเกินกว่าความสามารถการผ่อนชำระของลูกค้า (บริษัทจะเป็นผู้กำหนดความสามารถการชำระเงินคืน) อาจมีข้อเสนอให้ลูกค้าจัดการรวมยอดชำระทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับบริษัท หรือ บริษัทอื่น ๆ มาทำสัญญาใหม่ หรือ การ Re finance ซึ่งสามารถนำเงินกู้เงินก้อนใหม่เพื่อไปใช้คืนเงินกู้ก้อนเก่า โดยที่สัญญาใหม่นี้จะได้รับข้อเสนอในการกู้ที่ดีกว่า เช่น ดอกเบี้ยที่ถูกลงกว่า งวดผ่อนต่อเดือนที่น้อยลง หรือ ระยะเวลาผ่อนที่ยาวนานมากขึ้น และสามารถเพิ่มวงเงินได้เพิ่มขึ้น หากวัดจากความสามารถในการผ่อนชำระเมื่อเทียบกับสัญญาเดิม ทั้งนี้ขั้นตอนการเพิ่มวงเงินจะต้องมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากจนเกินไป เช่น หากเป็นลูกค้าเก่าก็ขอใช้เพียงหลักฐานแสดงรายได้ที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าและหลักฐานแสดงตนเท่านั้น และจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า แม้จะอยู่ในความสำคัญระดับปานกลาง ต่างจากกลุ่มรายได้อื่นที่ได้ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกและในระดับมากกับปัจจัยย่อยนี้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการโดยมีแผนป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย สะดุดตา และสื่อถึงบริษัทผู้ให้บริการได้ทันที เช่น มีโลโก้ หรือ สัญลักษณ์ของบริษัท , มีป้ายสีเดียวกันกับบริษัทผู้ให้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ธนาคารแห่งประเทศไทยในอำเภอเมืองลำพูน เรียงตามปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ขั้นตอนการสมัครไม่ยุ่งยาก อนุมัติง่าย ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยมีการลดขั้นตอนการทำงานในส่วนที่ซ้ำซ้อน หรือนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการตรวจสอบเครดิต หรือ โปรแกรมประมวลผลอนุมัติสินเชื่อมาเพิ่มความสามารถในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อลดระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ และลดขั้นตอนการสมัคร นอกจากนี้ อาจเพิ่มหรือลดเกณฑ์ตรวจสอบที่เคร่งเกินไป เช่น ยอมรับหลักฐานการแสดงตัวอื่น นอกจากบัตรประชาชน โดยลูกค้าสามารถใช้พาสปอร์ต, ใบอนุญาตนับรถ, บัตรเหลือง, บัตรข้าราชการ แทนได้ เป็นต้น หรือกรณีที่ลูกค้ามีบัตรสมาชิกอยู่แล้ว ก็สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ โดยเพียงบัตรสมาชิก และเอกสารแสดงตน โดยไม่ต้องยื่นหลักฐานแสดงรายได้อื่น ๆ มาทำธุรกรรมได้ โดยไม่ต้องตรวจสอบเครดิตซ้ำอีก เหล่านี้ก็จะช่วยลดความยุ่งยากลงได้

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับอัตราดอกเบี้ย ที่มีอัตราต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งมีข้อกำหนดเพื่อกำกับกิจการเกี่ยวกับเพดานอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และค่าธรรมเนียมการใช้จ่ายเงินไว้อยู่แล้ว การแข่งขันในด้านการใช้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าข้อกำหนด อาจจำเป็นที่จะต้องเลือกใช้กับลูกค้าบางกลุ่ม เช่น ลูกค้าเก่าที่มีประวัติผ่อนชำระดีหรือมีความสามารถชำระได้มากกว่าขั้นต่ำ ชำระตรงงวด หรือลูกค้าที่มีรายได้สูง มีอาชีพมั่นคง เป็นต้น เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดในอนาคต นอกจากนี้ปัจจัยย่อยอื่นก็สามารถนำมาใช้ควบคุมได้หลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็น ไม่มีค่าธรรมเนียมบัตรสมาชิกรายปี ไม่มีค่าธรรมเนียมในการชำระคืนเงินกู้/ชำระค่าสินค้าตามจุดให้บริการของบริษัท ไม่มีค่าแรกเข้าในการสมัคร ค่าธรรมเนียมการรับชำระผ่านผู้ให้บริการรับชำระต่ำกว่าบริษัท มีส่วนลดดอกเบี้ยให้เมื่อชำระค่าบริการก่อนกำหนด ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อด้วยเช่นกัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยจัดให้มีพนักงานหรือตัวแทนขายไปปรับสมัครให้ลูกค้าโดยตรง มีการปรับปรุง พัฒนา เพิ่มเติม ช่องทางการให้บริการ ตลอดจนช่องทางของการชำระสินเชื่อมีหลากหลาย และสะดวก สบาย พอเพียงกับความต้องการใช้บริการ โดยดูจากกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน และแนวโน้มลูกค้าอนาคต นอกจากนี้เทคโนโลยีปัจจุบันยังเพิ่มช่องทางให้กับการดำเนินกิจการด้านต่าง ๆ ของบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อบุคคลเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปิดช่องทางสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต หรือ การทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามช่องทางด้านเทคโนโลยี

จะต้องมีระบบป้องกัน และระบบควบคุมการใช้งานจากทั้งผู้ให้บริการ และผู้บริการอย่างรัดกุม เพื่อลดปัญหาโจรกรรมข้อมูลที่ช่องทางสาธารณะเข้าถึงได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยมีแผ่นป้ายบอกราคาและรายละเอียดของการผ่อนชำระ ณ จุดวางสินค้า ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย สะดุดตา และสื่อถึงบริษัทผู้ให้บริการได้ทันที เช่น มีโลโก้ หรือ สัญลักษณ์ของบริษัท , มีป้ายสีเดียวกันกับบริษัทผู้ให้บริการ เป็นต้น นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญในการส่งเสริมการตลาดยังมีอีกหลายปัจจัย ที่ต้องเลือกใช้ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการส่งเสริมการขายให้ทันสมัย เช่น มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย ดอกเบี้ย 0% ใน 6 เดือนแรก ชำระตรงได้ทอง เพื่อนำเพื่อน สามารถใช้บัตรสมาชิกเป็นบัตรส่วนลดสินค้าหรือค่าบริการตามร้านค้าที่ร่วมกิจกรรม โดยสะสมคะแนนจากการใช้บัตรเพื่อแลกกับของรางวัล และการโฆษณาบริการสินเชื่อส่วนบุคคลผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา ฯลฯ เป็นต้น

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรวดเร็ว ในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยจัดให้มีพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ และพนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินพูดจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญในการให้บริการ พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถแนะนำและแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ พนักงานสินเชื่อ/พนักงานรับชำระให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ เช่น การแซงคิว) จากปัจจัยย่อยดังกล่าวลูกค้าจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากตัวพนักงานเอง ดังนั้นบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อจึงต้องมีความพร้อม และมาตรฐานในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่หลักสำคัญของฝ่ายสรรหา และพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานที่จะต้องจัดทำแผนงานด้านการฝึกอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และจะต้องมีการวัฒนธรรมองค์กรที่ดีช่วยสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึก มีความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ และท้ายที่สุดจะต้องมีการให้รางวัลกับพนักงาน ซึ่งอาจใช้เกณฑ์การประเมิน เข้ามาเป็นตัวชี้วัด เช่น โบนัสตามผลงาน การโปรโมทตำแหน่ง เป็นต้น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่องพื้นที่ของจุดบริการมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการให้บริการ โดยจัดพื้นที่ของจุดบริการให้มีขนาด

เหมาะสม มีความสะอาด สวยงาม ทันสมัย สะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ มีความปลอดภัยกับตัวของลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการเอง เพื่อสร้างความประทับใจของผู้ใช้บริการ และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท นอกจากภายในอาคารแล้ว ภายนอกก็ควรมีการดูแลให้มีความเหมาะสมด้วยเช่นจัดให้มีพื้นที่ของสถานที่จอดรถที่มีขนาดเหมาะสมและปลอดภัยแก่ลูกค้า และยังคงต้องดูแลไปถึงสภาพแวดล้อมในชุมชนที่เป็นที่ตั้งอีกด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถที่จะเลือกผ่อนชำระขั้นต่ำได้ และสามารถขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการวางแผนที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง ตลอดจนแนวโน้มความต้องการของลูกค้าในอนาคต ซึ่งอาจใช้ข้อมูลจากลูกค้าที่มีอยู่เดิมมาช่วยประกอบการวิเคราะห์ได้ ทั้งนี้ผลิตภัณฑ์เป็นสินเชื่อส่วนบุคคลจึงต้องคำนึงถึงความคุ้มทุนและค่าความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาเป็นที่ปรึกษาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ควบคู่ไปด้วย ยกตัวอย่างจากความต้องการของกลุ่มที่ทำการศึกษามีความต้องการที่จะชำระค่างวดด้วยอัตราขั้นต่ำ แต่ต้องการได้วงเงินที่สูง (จากขอเพิ่มวงเงิน) อาจใช้วิธีการขยายวงการผ่อนชำระให้ยาวขึ้น ในกรณีการคิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ (Flat Rate) ซึ่งอัตราชำระขั้นต่ำที่ลูกค้าชำระเป็นค่างวดเข้ามา เมื่อคำนวณแล้วจะต้องมากกว่าดอกเบี้ยเงินกู้ที่ผู้ให้บริการนำมาลงทุน แต่ไม่เกินกว่าที่กฎหมายได้กำหนดไว้