

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ  
ด้านการส่งออกของลูกค้านักธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พิพัฒน์ เรืองสวัสดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University.

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2547

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ  
ด้านการส่งออกของลูกค้านักการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พิพัฒน์ เรืองสวัสดิ์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวีพร คุณเจริญไพศาล

.....  
กรรมการ

อาจารย์ ดร.รวี ลงกานี

.....  
กรรมการ

อาจารย์เอก บุญเจือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

12 พฤษภาคม 2547

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ได้รับความสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีส่วนร่วมต่างๆ ทุกท่าน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพร กุเจริญไพศาล และอาจารย์ ดร.รวี ลงกานี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ เอก บุญเจือ ที่รับเป็นกรรมการสอบ และได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปรับปรุงรายงานฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และเพื่อนพนักงานสำนักธุรกิจ และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย และสาขาต่างๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กรุณาให้ข้อมูลและอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากลูกค้าของธนาคาร

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่ารายงานฉบับนี้คงมีประโยชน์บ้างไม่มากนักน้อยสำหรับหน่วยงานหรือบุคคลที่สนใจทั่วไป

พิพัฒน์ เรืองสวัสดิ์

ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคาร ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านราคาที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยต่ำ ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การให้ข้อมูล และการให้คำแนะนำโดยพนักงานที่สาขา ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองของพนักงาน ปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ และปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งออกด้านผลิตภัณฑ์อันดับแรกคือ การไม่มีเงื่อนไขพิเศษในการขอสินเชื่อ หรือมีน้อยเกินไป ปัญหาด้านราคา อันดับแรกคือ อัตราดอกเบี้ยสูง ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อันดับแรกคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอด ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับแรกคือ พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ ปัญหาด้านบุคลากร อันดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในบริการที่เพียงพอ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นาน และปัญหาด้านการสร้างและการเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ อันดับแรกคือ เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอให้ระหว่างลูกค้ามารับบริการ