

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้า ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix) 7 P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ

ระเบียบวิธีการศึกษา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าสินเชื่อเพื่อการค้าของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา อันได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 65.33 และเพศหญิงร้อยละ 34.67, มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 45.7 และ 40 – 45 ปี ร้อยละ 39.67, สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.33, มีตำแหน่งหน้าที่ในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 38.00 และหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 36.67, มีประเภทธุรกิจอื่น ๆ ร้อยละ 28.00 ธุรกิจเสื้อผ้า สิ่งทอ ร้อยละ 14.3 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ 8.67 และธุรกิจจำหน่ายเหล็กรูปพรรณ ร้อยละ 8.00, มีเงินทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท ร้อยละ 57.00 และต่ำกว่า 1 ล้านบาท ร้อยละ 30.67, มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี ร้อยละ 38.0 และ 11 – 15 ปี ร้อยละ 37.33, มียอดขายของกิจการ 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท ร้อยละ 59.33 และต่ำกว่า 1 ล้านบาท ร้อยละ 21.7, มีสินเชื่อประเภทวงเงินเบิกเงินบัญชี ร้อยละ 41.67 และเงินกู้ ร้อยละ 41.33, มีวงเงินสินเชื่อ 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท ร้อยละ 67.67 และมีปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ คือ ด้านราคา ร้อยละ 49.33 และด้านผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 18.67

พบว่าปัจจัยด้านราคา และผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ, ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.16, 3.14, 2.99 และ 2.72 ตามลำดับ

พบว่าปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในระดับปานกลางใน 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.14, 3.03, 2.83, 2.70 และ 2.65 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่อยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.20

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ ดังนี้ พบว่า มีเพศชายร้อยละ 65.33 และเพศหญิง ร้อยละ 34.67, มีช่วงอายุ 30 – 49 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.67 มีระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 49.33 มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มากที่สุด ร้อยละ 38.00 มีบริษัทจำกัด มากที่สุด ร้อยละ 50.3 มีธุรกิจประเภทอื่น ๆ (ร้านขายของชำ, ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์, ร้านถ่ายเอกสาร, ร้านขายหนังสือ, ร้านขายอาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น) มากที่สุด ร้อยละ 28.00 มีนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท มากที่สุด ร้อยละ 57.00 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในช่วง 5 – 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.00 กิจการมียอดขาย 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท มากที่สุด ร้อยละ 59.33 มีการใช้สินเชื่อประเภทเบิกเงินเกินบัญชี มากที่สุด ร้อยละ 41.67 มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร 1 ล้านบาทขึ้นไป – 5 ล้านบาท มากที่สุด ร้อยละ 67.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าของลูกค้านาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อครหลวง 4 พบว่า

ปัจจัยด้านราคา และผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ, ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.16, 3.14, 2.99 และ 2.72 ตามลำดับ

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า, ระยะเวลาการผ่อนชำระ, มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก, เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระค้ำประกัน และมีบริการสินเชื่อครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.83, 3.73, 3.34 และ 3.26 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34, 4.07 และ 3.90 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระค้ำประกัน และมีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.45 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ (ร้านขายของชำ, ร้านเกมส์คอมพิวเตอร์, ร้านถ่ายเอกสาร, ร้านขายหนังสือ เป็นต้น) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.65 และ 3.58 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระค้ำประกัน และมีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปีต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.03 และ 3.91 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระค้ำประกัน และมีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.07 และ 3.87 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เงื่อนไขหลักประกัน/ภาระค้ำประกัน และมีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ 3.36 ตามลำดับ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย, อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ), จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด

, ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมราคาหลักประกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67, 4.37, 3.87, 3.76 และ 3.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66, 4.41, 3.85, 3.80 และ 3.74 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ 4.50 และอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.85 และ 3.80 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี 1,000,000 บาทขึ้นไป – 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และอยู่ในระดับมาก คือ อัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 3.88, 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,000 บาทขึ้นไป – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย และอัตราค่าธรรมเนียม (หนังสือค้ำประกัน, ด้านต่างประเทศ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และ 4.55 ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.83 และ 3.83 ตามลำดับ

ปัญหาด้านราคาพบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง,

สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย, ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.44, 3.18, 3.07 และ 3.04 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย, ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.48, 3.31, 3.10 และ 3.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ, ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย, ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36, 4.29, 4.21, 4.07 และ 3.86 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี 5,000,000 บาทขึ้นไป – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.29 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย, ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.18, 3.09 และ 3.04 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 1,000,000 บาท และวงเงิน 5,000,000 บาทขึ้นไป – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.56 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง, สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัย, ธนาคารมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.43, 3.22, 3.12, 3.11, 3.07 และ 3.02 ตามลำดับ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับ

ปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือคิดค่าธรรมเนียม, มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย, มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ, การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 2.98, 2.72, 2.57 และ 2.33 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดหรือคิดค่าธรรมเนียม, มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย, มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06, 3.05, 2.72 และ 2.53 ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอาหารแช่แข็ง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย และมีส่วนลดหรือคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี 5,000,000 บาทขึ้นไป – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย และมีส่วนลดหรือคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,000 บาทขึ้นไป – 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และข้อมูลสารสนเทศทันสมัยและครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90, 2.80 และ 2.70 ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้นดอกเบี้ย และมีส่วนลดหรือคิดค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 และ 2.60 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย

5. ปัจจัยด้านบุคลากร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน, พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค, พนักงานมีความน่าเชื่อถือ, ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22, 3.16, 2.99, 2.92 และ 2.64 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน, พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค, พนักงานมีความน่าเชื่อถือ, ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.17, 2.99, 2.96 และ 2.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจเกษตร ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค, ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.70 และ 3.50 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 2.75 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี 10,000,000 บาทขึ้นไป – 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วของพนักงาน ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเองและมีมารยาทที่ดีของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,000 บาทขึ้นไป – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน, พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค, พนักงานมีความน่าเชื่อถือ, ความรู้

ความสามารถ ความชำนาญและการแก้ไขปัญหที่รวดเร็วของพนักงาน และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 3.21, 3.00, 2.93 และ 2.76 ตามลำดับ

ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

6.ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ, มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการทำนิติกรรม, มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ และมีความหลากหลายของการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.49, 3.10, 2.95 และ 2.63 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 โดยปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการทำนิติกรรม, มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ และมีความหลากหลายของการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.12, 2.99 และ 2.64 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจอาหารแช่แข็ง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และอยู่ในระดับมาก คือ มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และอยู่ในระดับน้อย คือ มีความหลากหลายของการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี 10,000,000 บาทขึ้นไป – 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้, มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการ

ทำนิตกรรม และมีความหลากหลายของการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,000 บาท ขึ้นไป – 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน, มีความหลากหลายของการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้, มีการขอเอกสารที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนในการทำนิตกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.14, 3.10 และ 2.90 ตามลำดับ

ปัญหาด้านกระบวนการ การให้บริการ พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

7.ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม, มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ, ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ ของธนาคาร, ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.31, 3.15, 3.14 และ 2.73 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทนิติบุคคล พบว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม, มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ, ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ ของธนาคาร และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41, 3.41, 3.21, 3.17 และ 2.90 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจค้าวัสดุก่อสร้าง ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม, มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ และความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.60 และ 3.50 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามยอดขายต่อปีของกิจการ พบว่า กิจการที่มียอดขายต่อปี ต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม, มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ, ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.45, 3.34, 3.23 และ 2.89 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามวงเงินสินเชื่อรวม พบว่า วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และมีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย, ความมีชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพพจน์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42, 3.38 และ 3.09 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคา และผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 3.67 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาตรี คุรุชงาม ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ คือ ปัจจัยด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนผลการศึกษารุ่นนี้ พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ, ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, 3.16, 3.14 และ 2.99 ตามลำดับ และให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง และชาตรี คุรุชงาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนการศึกษาทางด้านปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านราคา, ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ, ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าให้ความสำคัญ กับ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เป็นอันดับแรกเช่นกัน

2.ปัจจัยด้านราคา พบว่าให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ย เป็นอันดับแรกเช่นกัน

3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญกับ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง เป็นอันดับแรก

4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าให้ความสำคัญกับ มีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย เป็นอันดับแรก

5.ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง และชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน เป็นอันดับแรก

6.ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ พบว่าให้ความสำคัญกับ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาติรี คุรุชงาม ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง ที่พบว่าให้ความสำคัญกับ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน เป็นอันดับแรก

7.ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบผู้ตอบแบบสอบถามให้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม เป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง และชาติรี ครุรงาม ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร เป็นอันดับแรก

5.3 ข้อค้นพบ

1.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับมาก ใน 3 ปัจจัย คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.42 และ 3.03 ตามลำดับ และพบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด 1 ปัจจัย คือ อัตราดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 และพบว่าปัญหาด้านราคาทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับมาก 1 ปัจจัย คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และพบว่าปัญหาด้านราคาทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับปานกลางทุกปัจจัย คือ มีส่วนลดหรือคูปองค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.72 และพบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย

5.ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับปานกลางทุกปัจจัย คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.16 ตามลำดับ และพบว่าปัญหาด้านบุคลากรทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

6.ปัจจัยด้านกระบวนการ การให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับมาก 1 ปัจจัย คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และพบว่าปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7.ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญระดับมากทุกปัจจัย คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดย

มีค่าเฉลี่ย 3.14 และพบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยให้ความสำคัญของปัญหา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จะเห็นได้ว่าธนาคารควรให้ความสำคัญมากในเรื่องของ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย และนอกจากนั้น ควร ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ

2. จะเห็นได้ว่าธนาคารควรให้ความสำคัญมากในเรื่องของ อัตราดอกเบี้ย และ นอกจากนั้น ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

3. จะเห็นได้ว่าธนาคารควรให้ความสำคัญมากในเรื่องของ การมีสถานที่จอดรถ เพียงพอ ดังนั้นธนาคารควรเลือกทำเลที่จะตั้งสาขาของธนาคาร โดยตั้งในห้างสรรพสินค้า ซึ่งมี บริการที่จอดรถอยู่แล้ว และการเช่าที่จอดรถไว้ให้บริการลูกค้า ซึ่งถ้าลูกค้านำบัตรมาแสดงบัตรา ของธนาคาร จะได้รับสิทธิในการจอดรถฟรี

4. จะเห็นได้ว่าธนาคารควรให้ความสำคัญมากในเรื่องของ การมีส่วนลดหรือคิด ค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย และนอกจากนั้นควรให้ความสำคัญ กับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

5. จะเห็นได้ว่าธนาคารให้ความสำคัญมากในเรื่องของ ความมีน้ำใจ มีมนุษย์ สัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และนอกจากนั้นควรให้ ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สินเชื่อ

6. จะเห็นได้ว่าธนาคารให้ความสำคัญมากในเรื่องของ การให้คำตอบที่รวดเร็วใน การอนุมัติสินเชื่อ และนอกจากนั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อสร้างความพึง พอใจให้ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

7. จะเห็นได้ว่าธนาคารให้ความสำคัญมากในเรื่องของ ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และนอกจากนั้นควรให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยทุกปัจจัย เพื่อ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ