

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 350 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งข้อมูลสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ มากที่สุด ในการเลือกสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อัตราดอกเบี้ย เป็นลำดับแรก ส่วนบริการของธนาคารที่เลือกใช้ในปัจจุบัน ลำดับแรกได้แก่บัญชีเงินฝาก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านส่งเสริมการตลาด สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกได้ดังนี้

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ที่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ยรวม)	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ เป็นอันดับแรก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มาก (3.93)	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ
ปัจจัยด้านราคา	มาก (4.22)	อัตราดอกเบี้ย
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	มาก (3.80)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกใน การติดต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก (3.77)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงพิเศษ
ปัจจัยด้านพนักงาน	มาก (4.20)	พนักงานมีความจริงใจมีมนุษย์ สัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการ ให้บริการ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	มาก (3.83)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มาก (4.17)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ ยุ่งยาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

ตารางที่ 72 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
อายุ 20 – 30 ปี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.32)	อัตราดอกเบี้ย (4.68)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (4.18)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.16)	พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ (4.45)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.13)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (4.26)
31 – 40 ปี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.06)	อัตราดอกเบี้ย (4.62)	มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ (3.88)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (3.78)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (4.25)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.00)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (4.09)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
41 – 50 ปี	บริการที่ครบวงจร (4.37)	อัตราดอกเบี้ย (5.00)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (4.83)	ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (3.67)	-พนักงานมีความจริงใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ -มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (4.73)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.47)	เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ (4.73)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
50 ปีขึ้นไป	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ (5.00)	อัตราดอกเบี้ย (5.00)	-ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ -มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (5.00)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.00)	-พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ -พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค -มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (5.00)	-ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย -ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม -ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ -ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.00)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (5.00)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.74)	อัตราดอกเบี้ย (5.00)	มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์และมีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (4.21)	ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (3.63)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (4.95)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.16)	-ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา (4.53)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	การประเมินราคาหลักทรัพย์ (4.38)	อัตราดอกเบี้ย (4.54)	ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ (4.00)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.01)	พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ (4.23)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.21)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (4.28)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.34)	อัตราดอกเบี้ย (4.81)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (4.37)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (3.96)	พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ (4.53)	ภายในธนาคารมี เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย (4.16)	เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อ เหมาะสมกับการขอใช้บริการ (4.20)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.56)	อัตราดอกเบี้ย (4.78)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (4.51)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.51)	พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (4.60)	-ภายในธนาคารมี เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย -ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ของธนาคาร (4.11)	พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ (4.64)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
15,001 – 30,000 บาท	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (4.25)	อัตราดอกเบี้ย (4.62)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (3.84)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (3.93)	พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ (4.29)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.27)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (4.23)
30,001 – 50,000 บาท	มีบริการครบวงจร (4.21)	อัตราดอกเบี้ย (4.77)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ (4.27)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.06)	พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ (4.41)	ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.11)	มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา (4.20)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
50,001 – 80,000 บาท	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ (4.33)	อัตราดอกเบี้ย (4.73)	ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ (4.73)	ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (2.47)	-พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ -พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค (4.73)	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร (4.40)	-มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา -เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก -พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ (4.27)

ตารางที่ 72 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
80,001 – 100,000 บาท	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ -ระยะเวลาในการผ่อนชำระ (5.00)	อัตราดอกเบี้ย (5.00)	-ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ -มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (5.00)	มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ (4.00)	-พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ -พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค -มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (5.00)	-ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร -ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ -ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม -ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.00)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก (5.00)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพนักงาน และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับที่สาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีบริการที่ครบวงจร การประเมินราคาหลักประกัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ส่วนอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องบริการที่ครบวงจร อายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องการประเมินราคาหลักทรัพย์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากเรื่องมีบริการครบวงจร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 - 80,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 - 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยเรื่อง ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดและค่าประกันอัคคีภัย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ย

เมื่อจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ย

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท รายได้เฉลี่ย 15,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ย 30,001 – 50,000 บาท รายได้เฉลี่ย 50,001 – 80,000 บาท และรายได้เฉลี่ย 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีบริการอินเทอร์เน็ต มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์และมีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโท หรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ

เมื่อจำแนกตามตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ได้รับความแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียม ต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียม ต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียมต่างๆในช่วงเวลาพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียมต่างๆในช่วงเวลาพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในเรื่อง ได้รับความแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่า ธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ

ปัจจัยด้านพนักงาน

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความจริงใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ เรื่องพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการและพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการบริการ เรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพจน์ของธนาคาร ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัด

วางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เรื่องภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม เรื่องภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร เรื่องภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เรื่องภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก และมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อ เหมาะสมกับการขอใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา เรื่องเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ เรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สามารถสรุประดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดได้ดังนี้

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญและปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาด บริการที่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา (ค่าเฉลี่ยรวม)	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	มาก (3.85)	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก
ปัญหาด้านราคา	มาก (4.03)	อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธนาคารอื่น
ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	มาก (3.85)	ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยากหรือสาขานาน
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	มาก (3.70)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีของขวัญ ค่าธรรมเนียม
ปัญหาด้านพนักงาน	มาก (3.90)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	มาก (3.69)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่มีเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	มาก (4.05)	ขั้นตอนขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

ตารางที่ 74 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
อายุ 20 – 30 ปี	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ (4.05)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.15)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง (4.03)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.87)	มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (4.07)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น (3.84)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน (4.14)
31 – 40 ปี	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก (4.13)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.58)	ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอเวลานาน (4.04)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (4.09)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน (4.21)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น (3.91)	การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า (4.28)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
41 – 50 ปี	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก (3.90)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (3.83)	ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน (4.07)	-ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น -ค่าธรรมเนียม -การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย (3.70)	พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ (3.90)	การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ (3.73)	การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า (3.97)
50 ปีขึ้นไป	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ -ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน (5.00)	-ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ -ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น -ค่าธรรมเนียม	-พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ -มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	-การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	-การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน (5.00)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
	<p>-เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก</p> <p>-บริการไม่ครบวงจร (4.00)</p>	<p>-ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น</p> <p>-ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม</p> <p>-จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.00)</p>		<p>-การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย (4.00)</p>	(5.00)	<p>-ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย</p> <p>-บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม</p> <p>-ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น</p> <p>-ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (4.00)</p>	

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น (4.53)	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น (4.68)	ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน (4.21)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (4.32)	-พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน -พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ (4.21)	-บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม -การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ (3.68)	-การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า -ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน (4.47)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ (3.96)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.27)	ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน (3.97)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.86)	พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค (4.04)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น (3.83)	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน (3.87)
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก (4.10)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.20)	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทาง (4.21)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.95)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน (4.28)	-การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า (4.40)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
						-ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น -ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย (3.93)	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท	หลักประกันมากเกินไป (4.24)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.29)	ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง (3.93)	ไม่มีส่วนลด หรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.69)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน (3.80)	ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย (3.67)	การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า (4.20)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
15,001 – 30,000 บาท	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ -เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก (4.05)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.36)	ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอเวลานาน (4.24)	ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม (4.11)	พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ (4.09)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น (3.90)	ใช้เอกสารมาก ยุ่งยาก สลับซับซ้อน (4.04)
30,001 – 50,000 บาท	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก (4.06)	อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น (4.33)	ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทาง (4.16)	ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ (3.85)	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน (4.35)	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น (3.88)	การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า (4.44)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
50,001 – 80,000 บาท	-วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ -ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น -เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก -บริการไม่ครบวงจร (3.47)	-อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม (3.33)	ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน (4.07)	-ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ -ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น ค่าธรรมเนียม -การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย (3.47)	พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ (3.93)	-ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น -การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ -บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน (3.93)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
						-ภายในธนาคาร เครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย -ภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ (3.47)	
80,001 – 100,000 บาท	-วงเงินสินเชื่อที่ ธนาคารให้แก่ ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับ ความต้องการ -ระยะเวลาผ่อน ชำระสั้น -เอกสารที่ใช้ใน	-อัตราดอกเบี้ยสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียม ประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น -ค่าธรรมเนียม	ติดต่อสอบถาม โทรศัพท์ยาก/รอ เวลานาน (5.00)	-ไม่มีพนักงาน ธนาคารออกมา แนะนำบริการ -ไม่มีส่วนลด หรือไม่มีการ ยกเว้น ค่าธรรมเนียม	พนักงานขาด ความรู้และ ความสามารถใน การให้บริการ (5.00)	-ภายในธนาคาร เครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย -บรรยากาศใน ธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย	ขั้นตอนการขอ อนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากซับซ้อน (5.00)

ตารางที่ 74 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัญหาส่วนประสมการตลาด						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านพนักงาน	ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านกระบวนการให้บริการ
	การขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมี ความยุ่งยาก -บริการ ไม่ครบ วงจร (4.00)	จัดการเงินกู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น -ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์ สูง/ไม่เหมาะสม (4.00)		-การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย (4.00)		และไม่สวยงาม -การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ -ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น -ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (4.00)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาด โดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านพนักงานเป็นอันดับที่สาม

ปัญหาด้านด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกันมากเกินไปและมีบริการไม่ครบวงจร

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ เรื่องระยะเวลาผ่อนชำระสั้น เรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยากและบริการไม่ครบวงจร

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องระยะเวลาผ่อนชำระสั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก

เมื่อจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องหลักประกันมากเกินไป ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความ

ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ เรื่องระยะเวลาผ่อนชำระสั้น เรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก และบริการไม่ครบวงจร และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านผลิตภัณฑ์ด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ เรื่องระยะเวลาผ่อนชำระสั้น เรื่องเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก และบริการไม่ครบวงจร

ปัญหาด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาข้อ พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาข้อระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสมและจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่นและค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ

ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านราคาด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ ยาก/รอสายนาน ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีปัญหาบ่อยครั้ง และมีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ ยาก/รอสายนาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ ยาก/รอสายนาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่อง ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ ยาก/รอสายนาน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านช่องทางการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ เรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ เรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ เรื่องไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย

ปัญหาด้านพนักงาน

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค

พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ และมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน และเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านพนักงานด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรื่องภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย เรื่องบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม เรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น เรื่องการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย เรื่องบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม เรื่องการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ เรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาในระดับมาก ปัญหาย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อ

ปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาข้อด้านกระบวนการให้บริการด้วยค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดในเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผลการศึกษากลับมาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสารโรจน์ วันมี (2547) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินสินเชื่อมีผลต่อการตัดสินใจใช้

บริการสินเชื่อของลูกค้านาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครระดับมากที่สุด แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุริยา ขาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดนครปฐมในระดับมาก โดยถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สมชาย อุปพงศ์ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย ผลการศึกษารั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราโรจน์ วันมี (2547) พบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยา ขาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมระดับมาก โดยถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย อุปพงศ์ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงเป็นอันดับแรก คือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ ผลการศึกษารั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย อุปพงศ์ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครในระดับมาก และสอดคล้องกับสุริยา ขาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมระดับมาก โดยถูกค่าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางเป็นลำดับแรก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้านาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงเป็นอันดับแรก คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ

ผลการศึกษารั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดแม้จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมในระดับมากแต่ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องระยะเวลาการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสาโรจน์ วันมี (2547) พบว่า ปัจจัยย่อยด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครในระดับมากที่สุด แต่สอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย อุปพงศ์ (2548) พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ ผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมในระดับมากและลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและมารยาทที่ดีของพนักงาน

6. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงเป็นอันดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมในระดับมากและลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องชื่อเสียงของธนาคาร

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงเป็นอันดับแรก คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุริยา ชาวโชติช่วง (2547) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐมในระดับมากและลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านพนักงาน และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับที่สาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ เรื่องค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ และเรื่องจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องจำนวนเงินที่ผ่อนชำระ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ และเรื่องบริเวณที่จอดรถเพียงพอใน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการ เรื่องพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเรื่องมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย และพนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายและเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีมารยาทดีในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดในเรื่องพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001 – 80,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ เรื่องพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และเรื่องมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมระดับมากที่สุดและให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขาและเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญปัญหาย่อยเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น เรื่องค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น และเรื่องค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสาหรานาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสาหรานาน

ปัญหาด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ และเรื่องมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องพนักงานขาดความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัญหาภาพรวมในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องการแจ้งผลการพิจารณาลำช้า และเรื่องขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัญหาย่อยในระดับมากที่สุดเรื่องขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดวงเงินสินเชื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการขอกู้ของลูกค้าและเงื่อนไขระยะเวลาการผ่อนชำระให้สามารถชำระคืนเงินกู้ให้แก่ธนาคาร

ได้โดยไม่เป็นภาระแก่ลูกค้าเกินไป หรือให้เป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับรายได้ของผู้มีส่วนเอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอกู้เงินควรกำหนดมากเกินไปจนเป็นภาระแก่ลูกค้าเท่าที่จำเป็น

ปัจจัยด้านราคา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยไม่สูงเกินไปหรือสูงกว่าธนาคารอื่นที่ให้สินเชื่อประเภทเดียวกัน และควรกำหนดค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์ให้ต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่น ๆ หรือไม่สูงไปกว่าธนาคารอื่น เพราะสินเชื่อนี้เป็นสินเชื่อที่สนับสนุนและเสริมความมั่นคงให้แก่ครอบครัวของผู้กู้มากกว่าการทำพาณิชย์ จึงควรให้การสนับสนุน โดยให้ลูกค้ามีภาระค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มเติมสาขาไปอยู่ในแหล่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าทั่วไปสามารถแสวงหาหรือเข้าถึงได้ง่าย เช่น ห้างสรรพสินค้า ห้างซูเปอร์สโตร์ หรือขยายสาขาไปอยู่ในแหล่งตลาดที่มีประชาชนไปซื้อ-ขายสินค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งแหล่งดังกล่าวจะเป็นโอกาสหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการของธนาคารได้ง่าย ธนาคารควรจัดให้มีบริการให้คำแนะนำสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่มีข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างครบครัน นอกจากนี้การติดต่อสอบถามของลูกค้าผ่านโทรศัพท์ควรให้คำตอบอย่างรวดเร็วไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยเป็นเวลานาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรจัดให้มีการส่งเสริมการตลาดเป็นระยะ โดยจัดให้มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และควรส่งเสริมการตลาดด้วยการมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมให้แก่ลูกค้าที่ได้รับการแนะนำจากลูกค้าที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร ควรจัดให้มีพนักงานไว้สำหรับให้คำแนะนำขึ้นต้นแก่ลูกค้าที่สนใจเงินกู้ทราบในเบื้องต้น นอกจากนี้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ควรนำเสนอผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านพนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรปลูกฝังค่านิยมในการให้บริการที่แก่พนักงาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการสร้างคุณภาพการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ การปลูกฝังค่านิยมหรือการพัฒนาบุคลิกภาพจะเป็นประโยชน์สำหรับธนาคาร ในแง่ของการเสริมสร้างความจริงใจ มนุษยสัมพันธ์และมารยาทในการให้บริการของพนักงาน และที่สำคัญที่สุดจะทำให้พนักงานปรารถนาที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษการให้บริการแก่ลูกค้าคนไหนคนใดเป็นการเฉพาะ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรรักษาชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไว้ใน ความรู้สึกลูกค้าโดยย้าให้ลูกค้าเห็นว่าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ลูกค้ามีชีวิตที่ลงตัว นอกจากนี้ในแง่ของภาพลักษณ์ที่สำคัญภายในธนาคารที่ควรจัดทำคือ การจัดหา เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการสินเชื่อที่กระชับไม่ ซับซ้อน และกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนอย่าง สมบูรณ์ ตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งขั้นตอนปฏิบัติที่กำหนดขึ้นควรให้ธนาคารทุกสาขาปฏิบัติ เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด