

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นเจ้าของกิจการ ประกอบกิจการประเภทการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) โดยมีระยะเวลาประกอบกิจการ 4-5 ปี ในลักษณะบุคคลธรรมดา กิจการมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ 1-3 ล้านบาท พนักงานในกิจการไม่เกิน 3 คน ยอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการอยู่ในอำเภอสามพราน ประเภทสินเชื่อที่ใช้คือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย 2-5 ปี มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท วัตถุประสงค์ในการใช้สินเชื่อ เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการ และทราบข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ จากพนักงานธนาคาร

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม**

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ สามารถสรุประดับความสำคัญของปัจจัยได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 82 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเรียงลำดับ และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
1.	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
2.	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ
3.	ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย
4.	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ
5.	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา
6.	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร
7.	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัด นครปฐม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาในการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง-น้อย ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคลากรตามลำดับ และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ สามารถสรุประดับความสำคัญ of ปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 83 แสดงปัญหา และปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ลำดับที่	ปัญหา	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
1.	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้และค่าธรรมเนียมชำระหนี้คืน ก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น
2.	ด้านผลิตภัณฑ์	หลักประกันและการค้ำประกันมากเกินไป
3.	ด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม
4.	ด้านบุคลากร	ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่
5.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ
6.	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น
7.	ด้านกระบวนการของการ ให้บริการ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 84 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
อุตสาหกรรมการผลิต	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
กิจการบริการ	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย
การแปรรูปอาหารทะเล	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
รับเหมาก่อสร้าง	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
อื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์และบ้านเช่า	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

จากตาราง 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, การแปรรูปอาหารทะเล, การเกษตรและเลี้ยงสัตว์ และอื่น ๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยกระบวนการของการให้บริการ ในเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนธุรกิจประเภทการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) และรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ย

ตารางที่ 85 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
อุตสาหกรรมการผลิต	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
กิจการบริการ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และ ระยะเวลาการผ่อนชำระ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
การแปรรูปอาหารทะเล	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
รับเหมาก่อสร้าง	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
อื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ	ระยะเวลาการผ่อนชำระ และ มีการบริการที่ครบวงจร	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	พนักงานมีความเชี่ยวชาญรอบรู้ ฐานสินเชื่อ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ยกเว้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาผ่อนชำระ

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย ยกเว้นธุรกิจอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ ยกเว้นธุรกิจธุรกิจอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อม เต็มใจให้บริการยกเว้นธุรกิจอื่น ๆ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้งานสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ยกเว้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้ให้ความสำคัญในเรื่องภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 86 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
0.51-1.00 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.01-1.50 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.51-2.00 ล้านบาท	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ
2.01-2.50 ล้านบาท	ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ
มากกว่า 2.50 ล้านบาท	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

จากตาราง 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท , 0.51-1.00 ล้านบาท , 1.01-1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยกระบวนการของการให้บริการ ในเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนวงเงินสินเชื่อรวม 1.51-2.00 ล้านบาท และ 2.01-2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ สำหรับวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ตารางที่ 87 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
วงเงินสินเชื่อรวม							
ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
0.51-1.00 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.01-1.50 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.51-2.00 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
2.01-2.50 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
มากกว่า 2.50 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ ยกเว้นวงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาทและ วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ยกเว้น วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญในเรื่องภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และ วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญในเรื่องภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 88 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก	ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.0 – 3.0 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท	ปัจจัยด้านราคา	อัตราดอกเบี้ย
มากกว่า 5.0 ล้านบาท	ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

จากตาราง 88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท , 1.0 – 3.0 ล้านบาท , มากกว่า 5.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยกระบวนการของการให้บริการในเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนยอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาทให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ตารางที่ 89 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตาม ยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
1.0 – 3.0 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก และสามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ
มากกว่า 5.0 ล้านบาท	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	อัตราดอกเบี้ย	มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

จากตารางที่ 89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ ยกเว้นยอดขาย 1.0 – 3.0 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องมีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก และสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ และ ยอดขายมากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 90 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	ปัญหาที่ให้ความสำคัญ ลำดับแรก	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
อุตสาหกรรมการผลิต	ด้านผลิตภัณฑ์	หลักประกันและการชำระค่าประกันมากเกินไป
กิจการบริการ	ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ
แปรรูปอาหารทะเล	ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ
รับเหมาก่อสร้าง	ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
อื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่า	ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น

จากตาราง 90 พบว่าปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, ธุรกิจ
อสังหาริมทรัพย์, แปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหาผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง
หลักประกันและการชำระค่าประกันมากเกินไป, ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น, วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ
อนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ ส่วนการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก), รับเหมาก่อสร้าง, การเกษตร
และเลี้ยงสัตว์ และอื่น ๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์และบ้านเช่า ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหา
ด้านราคา ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น, อัตราดอกเบี้ยสูง
กว่าธนาคารอื่น, ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น

ตารางที่ 91 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทาง	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
ประเภทธุรกิจ							
อุตสาหกรรมการผลิต	หลักประกันและการการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
กิจการบริการ	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ	ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีข้อผิดพลาด
การแปรรูปอาหารทะเล	การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการ Internet, Cash Management ฯ มีน้อย	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก
รับเหมาก่อสร้าง	หลักประกันและการการค้ำประกันมากเกินไป	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	หลักประกันและการการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีข้อผิดพลาด
อื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์และบ้านเช่าฯ	ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก

จากตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัญหาดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต, รับเหมาก่อสร้าง, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป ส่วนกิจการบริการ, การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาผ่อนชำระสั้น สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ, การแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการ Internet, Cash Managementฯ มีน้อย และธุรกิจอื่น ๆ ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย

ปัญหาด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์, ธุรกิจอื่น ๆ ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น ส่วนการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก), การแปรรูปอาหารทะเล ได้ให้ความสำคัญในเรื่องค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ค้ำก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น, รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก), ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์, รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ ส่วนธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญในเรื่อง ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สำหรับธุรกิจอื่น ๆ ให้ความสำคัญในเรื่อง ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ขาดพนักงานไปเยี่ยมออกสถานที่ ยกเว้นธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ได้ให้ความสำคัญในเรื่องมีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรศัพท์, น้ำดื่ม, ห้องน้ำ ฯ ยกเว้นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และ รับเหมาก่อสร้าง ได้ให้ความสำคัญในเรื่อง การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน ส่วนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญในเรื่อง มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีข้อผิดพลาด สำหรับธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล, รับเหมาก่อสร้าง, ธุรกิจอื่น ๆ ให้ความสำคัญในเรื่อง เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก

ตารางที่ 92 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ประเภทธุรกิจ	ปัญหาที่ให้ความสำคัญลำดับแรก	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
0.51-1.00 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
1.01-1.50 ล้านบาท	ด้านผลิตภัณฑ์	หลักประกันและการค้ำประกันมากเกินไป
1.51-2.00 ล้านบาท	ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น
2.01-2.50 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
มากกว่า 2.50 ล้านบาท	ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น

จากตาราง 92 พบว่าปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท , 0.51-1.00 ล้านบาท , 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านราคา ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น ส่วนวงเงินสินเชื่อรวม 1.01- 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องหลักประกันและการค้ำประกันมากเกินไป สำหรับวงเงินสินเชื่อรวม 1.51- 2.00 ล้านบาท และ มากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรก ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น

ตารางที่ 93 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
วงเงินสินเชื่อรวม							
ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่ที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
0.51-1.00 ล้านบาท	หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่ที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
1.01-1.50 ล้านบาท	หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้สินก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก
1.51-2.00 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
2.01-2.50 ล้านบาท	หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่ที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน
มากกว่า 2.50 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้สินก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่ที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก

จากตารางที่ 93 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัญหาดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัญหาด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ ยกเว้นวงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาทและ วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ยกเว้น วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญในเรื่องภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และ วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญในเรื่องภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 94 แสดงปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	ปัญหาที่ให้ความสำคัญลำดับแรก	ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก
ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น
1.0 – 3.0 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น
มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท	ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น
มากกว่า 5.0 ล้านบาท	ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น

จากตาราง 94 พบว่าปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท , 1.0 – 3.0 ล้านบาท, มากกว่า 5.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหากระบวนการของการให้บริการในเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ส่วนยอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาทให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ ปัญหาด้านราคา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ตารางที่ 95 แสดงปัญหาย่อยของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตาม ยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ						
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ด้านส่งเสริมการตลาด	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านบุคลากร	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการของการให้บริการ
ต่ำกว่า 1.0 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือขกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จองรถดับแคมไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน
1.0 – 3.0 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือขกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จองรถดับแคมไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด
มากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท	ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือขกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จองรถดับแคมไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน
มากกว่า 5.0 ล้านบาท	หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป	ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	ไม่มีส่วนลดหรือขกเว้นค่าธรรมเนียม	มีสถานที่จองรถดับแคมไม่เพียงพอ	ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯ	เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก

จากตารางที่ 95 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ในแต่ละปัญหาดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ

ปัญหาด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง อัตราดอกเบี้ย

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้และสะดวกในการติดต่อ ยกเว้นยอดขาย 1.0 – 3.0 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องมีสาขาที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก และสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ และ ยอดขายมากกว่า 3.0 – 5.0 ล้านบาท ได้ให้ความสำคัญในเรื่องสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญลำดับแรกในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ

อภิปรายผล

ในการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ, ทฤษฎีด้านกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ในเรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มากเป็นลำดับแรก

ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กชนงค์ ดิสภาณุวัฒน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย มากเป็นลำดับแรก

และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคลากร ในเรื่องพนักงานที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือชื่อสัตย์ไว้ใจได้ มีทักษะและ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมและเต็มใจให้บริการ มากเป็นลำดับแรก

และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย มากเป็นลำดับแรก

ซึ่งจากผลการศึกษาในอดีต ในแต่ละช่วงเวลา คือ ปี พ.ศ.2544, 2546, 2549 และปัจจุบันจากการศึกษารุ่นนี้ แสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากปัจจัยด้านราคาและบุคลากร มาเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ ที่ต้องการการให้บริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตามสภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงและรวดเร็วในปัจจุบัน

เมื่อแยกพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แต่ละปัจจัยพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กชนงค์ ดิสภาณุวัฒน์

(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและวงเงินที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มากเป็นลำดับแรก และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงตามความต้องการ มากเป็นลำดับแรก และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา(Price) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คชนันต์ ดิสภาณวิวัฒน์(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยต่ำ มากเป็นลำดับแรก และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ยต่ำ มากเป็นลำดับแรก และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ อัตราดอกเบี้ย มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด(Promotion) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ มีพนักงานให้คำแนะนำ, คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอยู่เสมอ มากเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คชนันต์ ดิสภาณวิวัฒน์(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านมีโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ มากเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีส่วนลด หรือ งดคิดค่าธรรมเนียม มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(PlaceหรือDistribution) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้อยู่กับลูกค้าสะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สถิตย์สุขเสนาะ(2546)พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มากเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คชนันต์ ดิสภาณวิวัฒน์(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยสถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และ สวยงาม มากเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาของ คเซนค์ ดิสภาณูวัฒน์(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้าน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ มากเป็นลำดับแรก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีของพนักงาน มากเป็นลำดับแรก แต่ไม่ สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญกับ พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence) จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีชื่อเสียงทางด้านความมั่นคงของธนาคาร มากเป็นลำดับแรก แต่ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญกับ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มากเป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ(Process) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมากเป็นลำดับแรก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งไม่สอดคล้อง กับการศึกษาของ คเซนค์ ดิสภาณูวัฒน์(2544) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีระบบ การทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มากเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มากเป็นลำดับแรก แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์ บุญสุข (2549) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติ สินเชื่อ มากเป็นลำดับแรก

ปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย โดยให้ ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มากเป็นลำดับแรก

ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คเซนค์ ดิสภาณูวัฒน์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วน ประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้า ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องปัญหาด้านจำนวนสาขาที่ให้บริการมีน้อย มากเป็นลำดับแรก

และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สหรรษา สติชัยสุขเสนาะ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้

ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่อง มีเอกสารที่ใช้ประกอบการอนุมัติสินเชื่อเป็นจำนวนมาก มากเป็นลำดับแรก

แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเลิศ กิตติศักดิ์บุญสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าของลูกค้านาคาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในภาคสินเชื่อนครหลวง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มากเป็นลำดับแรก

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ในภาพรวมอยู่ระดับมากในทุกด้าน ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ในปัจจัยย่อย เรื่องการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และ เมื่อศึกษาจำแนกตามประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี ก็ยังคงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในเรื่อง การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต, ประเภทกิจการบริการ, ประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ และ สำหรับผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท และ วงเงินสินเชื่อรวม 1.01-1.50 ล้านบาท

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับสอง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์มีความพร้อมเต็มใจให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง 2 กลุ่ม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 1.01-1.50 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 1.51-2.00 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 2.01-2.50 ล้านบาท และสำหรับกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท, มากกว่า 3-5 ล้านบาท และ มากกว่า 5 ล้านบาท

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับสาม ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ในเรื่องอัตราดอกเบี้ย ซึ่งจากการศึกษาโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต และ กิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 3-5 ล้านบาท

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับสี่ ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งจากการศึกษาโดยจำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ กิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 3-5 ล้านบาท และ มากกว่า 5 ล้านบาท

ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับห้า ได้แก่ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่องมีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ และยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต, ประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ และสำหรับกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท และ มากกว่า 5 ล้านบาท

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาด้านปัญหาที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญระดับปานกลาง ในปัญหาด้านราคา ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และปัญหาด้านบุคลากร ในเรื่องขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ เมื่อศึกษาโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ประเภทแปรรูปอาหาร และ กิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ปัญหาที่ให้ความสำคัญลำดับสอง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องหลักประกันและภาระการค้ำประกัน และ ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น และเมื่อศึกษาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท และ กิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ปัญหาที่ให้ความสำคัญลำดับสาม ได้แก่ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และเมื่อศึกษาโดยจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท, ผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท และสำหรับกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท

ปัญหาที่ให้ความสำคัญลำดับสี่ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ในเรื่องขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ และเมื่อศึกษาโดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญสูงสุด ได้แก่ ธุรกิจประเภทกิจการบริการ และสำหรับผู้ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท

จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม สามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด, พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้าดังนี้

1. ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มากเป็นลำดับ 1. ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทยมีมาตรฐานระยะเวลาในการให้คำตอบผลการอนุมัติเบื้องต้นสินเชื่อได้ภายใน 3 วันทำการ นับจากเอกสารครบถ้วน และใช้เงินได้ภายใน 10 วันทำการ(ที่มา : แผ่นพับเอกสารโฆษณา บมจ.ธนาคารกสิกรไทย) เป็นมาตรฐานของธนาคารสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ Micro Loan นับเป็นจุดแข็งของธนาคาร แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอให้รวดเร็วขึ้นอีก เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ซึ่งก็พัฒนามาตราฐานความเร็วในการให้คำตอบเช่นกัน โดยเฉพาะธุรกิจให้สินเชื่อเงินด่วนที่ไม่ใช่ธนาคาร เช่น Quick Cash ฯลฯ บางแห่งสามารถให้คำตอบได้ภายใน 30 นาที(ที่มา : แผ่นพับเอกสารโฆษณาธุรกิจเงินด่วน Quick Cash) ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญสูงสุด ดังนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนากระบวนการของการให้บริการให้รวดเร็วขึ้นอีก เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อที่มีความคาดหวังในการรับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้นในอนาคต โดยออกแบบใบสมัครสินเชื่อใหม่ ให้ง่ายกว่าเดิม ไม่มีความซับซ้อนที่จะทำให้เกิดความสับสนแก่ผู้กรอกใบสมัครฯ และลดขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อ และ รวมทั้งขอเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อเท่าที่จำเป็น เพื่อเพิ่มความสะดวกและทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต, กิจการบริการ, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ และ กลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.5 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 1.01-1.50 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นลูกค้ารายย่อยที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในระดับมากที่สุดกว่ากลุ่มอื่น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องลดระยะเวลาทราบผลการอนุมัติเบื้องต้นลงให้เร็วที่สุด ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการเป็นลำดับแรก

2. ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มากเป็นลำดับ 2 จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขดังนี้

ธนาคารควรมีการจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีความเชี่ยวชาญ, ความรู้, ความสามารถทางด้านสินเชื่อ รวมทั้งมีทักษะ และ ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารคอยให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ทุกสาขา พร้อมทั้งหมั่นไปเยี่ยมเยียนกิจการของลูกค้า โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 0.5 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 1.01-1.50 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 1.51-2.00 ล้านบาท, วงเงินสินเชื่อรวม 2.01-2.50 ล้านบาท และกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท, มากกว่า 3-5 ล้านบาท และมากกว่า 5 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในระดับมากที่สุด กับในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจประเภทกิจการบริการ และในกลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาด้านบุคลากร ในเรื่องขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

3. ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราดอกเบี้ย มากเป็นลำดับ 3 ซึ่งอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการแข่งขันในตลาด และ ต้นทุนทางการเงินของแต่ละธนาคาร ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหารายได้และในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยยังคงรักษาความสามารถในการแข่งขันและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ได้อย่างสมดุล จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และ แก้ไข ดังนี้

ลูกค้ารายใหม่ ธนาคารควรออก Program ส่งเสริมทางการตลาด ด้านอัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่นค่าธรรมเนียมจัดการให้กู้โดยให้ส่วนลด เป็นช่วงๆ เพื่อชักชวนและจูงใจลูกค้ารายใหม่ให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ลูกค้ารายเก่า ธนาคารควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของลูกค้า เป็นแบบ Variable Price ที่มีความหลากหลายตามความเสี่ยงของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งกำหนดจากผลการติดต่อ, ระยะเวลาในการติดต่อ, ภาวะอุตสาหกรรมที่ลูกค้าดำเนินธุรกิจ, ฐานะทางการเงินของลูกค้าแต่ละราย, วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อ และรายได้ที่ให้แก่ธนาคารในช่วงที่ผ่านมา เมื่อลูกค้ายังคงใช้บริการกับธนาคารแล้ว ย่อมใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินอื่นๆ ที่จะสร้างรายได้ในทุกๆ ด้าน เพิ่มขึ้นอีกมาก ตลอดช่วงอายุที่เป็นลูกค้าของธนาคาร

โดยเฉพาะในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและกลุ่มที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 3-5 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในระดับมากที่สุด กับในกลุ่มที่ประกอบ

ธุรกิจประเภทแปรรูปอาหารทะเล และกลุ่มที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ซึ่งถือว่าปัญหาด้านราคามีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

4. ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับจ่ายย้อยด้านวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ดังนี้

ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่มีชื่อเสียง ในระดับแนวหน้า และเป็นผู้ดำเนินการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีนวัตกรรม(Innovation)ใหม่ๆ ดังนั้น ธนาคารควรออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อ Micro Loan ที่หลากหลายให้ลูกค้าเลือก โดยเน้นให้ลูกค้าได้รับวงเงินสินเชื่อที่เพียงพอและตรงตามความต้องการในการทำธุรกิจของลูกค้า โดยไม่ควรกำหนดเงื่อนไขในเรื่องของหลักประกัน หรือภาระการค้ำประกันจากลูกค้ามากเกินไป ควรพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าจากกระแสเงินสดในการดำเนินธุรกิจและภาวะอุตสาหกรรมเป็นหลัก อีกทั้งมีระยะเวลาให้ผ่อนชำระได้นานขึ้น โดยเฉพาะ ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 3-5 ล้านบาท และ มากกว่า 5 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในระดับมากที่สุด และในกลุ่มกิจการที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ซึ่งถือว่าปัญหาระยะเวลาผ่อนชำระสั้นมีความสำคัญ กับในกลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท ซึ่งถือว่าปัญหาเรื่องหลักประกันและภาระค้ำประกันมีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับจ่ายย้อยด้านมีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ดังนี้

ธนาคารควรจัดให้มีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญ, ความรู้, ความสามารถทางด้านสินเชื่อ คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าโดยมีการจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องในเรื่องความรู้ในการจัดการทางธุรกิจ, ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน หรือนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ เพื่อคอยให้บริการลูกค้าอยู่ทุกสาขา โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ประกอบธุรกิจประเภท อุตสาหกรรมการผลิต, การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ และ ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท และมากกว่า 5 ล้านบาท ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ในระดับมากที่สุดและจัดให้มีรายการส่งเสริมการตลาด โดยมีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม กับกลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาทและกลุ่มที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51-1.00 ล้านบาท ซึ่งถือว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีความสำคัญมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ดังนี้

ธนาคารควรจัดทำโครงการประเภท CSR (Corporate Social Responsibility) ช่วยเหลือสังคมรอบข้างในท้องถิ่น เช่น การแจกทุนการศึกษาโรงเรียนต่างๆ ในท้องถิ่นของแต่ละสาขาให้เด็กๆ ในท้องถิ่นซึ่งจะเติบโตเป็นนักธุรกิจในภายหน้า รู้สึกชื่นชมธนาคาร และ ให้ความสนับสนุนเงินทุนกับผู้ประกอบการที่มีโครงการลงทุนที่ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ หรือ รักษาสภาพแวดล้อมฯลฯ โดยมีการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมธนาคารให้มีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดี เป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

7. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ธนาคารจึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ดังนี้

ปัจจุบันธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) มีสาขาอยู่ 8 แห่ง ในจังหวัดนครปฐม เนื่องจากลูกค้าที่มาติดต่อกับธนาคารจะมีการใช้บริการที่หลากหลายและตลอดเวลา ธนาคารจึงควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการบริการให้แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น การแสดงความจำนงในการขอสินเชื่อ Micro Loan ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ATM, เครื่องจักรอัตโนมัติ Automatic Vending Machine หรือผ่านทางธนาคารทาง Internet โดยสามารถทราบผลการอนุมัติเบื้องต้นได้ทันที, ผ่านธนาคารทางโทรศัพท์ รวมทั้งด้านการชำระหนี้และค่าธรรมเนียมต่างๆ สามารถชำระเงินผ่านจุด PayPoint อื่นๆ ได้เพิ่มขึ้น เป็นต้น

ธนาคารควรมีการขยายสาขาใหม่ให้ทั่วถึง ครอบคลุมทุกอำเภอ, ชุมชนใหญ่ๆ, ตลาดการค้า และห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ในจังหวัดนครปฐม เพื่อให้อยู่ในทำเลที่ใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด ซึ่งต้องพิจารณาในเรื่องของทำเลที่ตั้งของสาขา ที่สำคัญต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ