

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาสรุปได้ 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจ และการใช้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจและการใช้บริการสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 330 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว ดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่ำกว่า 10 ล้านบาท ส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อเงินกู้ทั่วไป วงเงินรวมของกิจการต่ำกว่า 5.0 ล้านบาท ใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี ส่วนมากเป็นลูกค้าของสาขาถนนเศรษฐกิจ 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภาพ ดังนี้

ตารางที่ 83 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่ให้ความพึงพอใจลำดับแรก

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	ประเภทสินเชื่อบริการที่หลากหลาย
ปัจจัยด้านราคา	ปานกลาง	ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ
ปัจจัยด้านบุคลากร	มาก	พนักงานมีความรู้ความสามารถ
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ปานกลาง	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ปานกลาง	ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ
ปัจจัยด้านผลิตภาพ	ปานกลาง	สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว

จากตารางที่ 83 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ประเภทสินค้าเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง มีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความสามารถ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นลำดับแรก

ปัจจัยด้านผลิตภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว เป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อ ตารางที่ 84 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

<p>ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>
<p>ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.73)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.16)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.61)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.21)</p>
<p>ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.60)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.35)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.37)</p>	<p>ปัจจัยย่อย (3.03)</p>
<p>ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>	<p>ปัจจัยย่อย</p>

	(3.96)	(3.44)	(3.72)	(3.39)
ÈéÒ§Èøè'ÈèÇ'ÈÒÁÑ'ÒμÓ°Ø∞Á	Ç§à§Ò'ÈÓ'â'×è'Í'Òè.'Ò∞ÓÁ'Í'ÓÁÑμÒáÈéá'èÁÛ'∞éÒ	ÍÑμÁÒ'Í'á'ÓéÁ'ÒèáÈÁÒĐÈÁ	ÈÒÁÒÁμÓ'μèíá'è'ÁÒ'Í'Á'Ò§ Internet á'é	ÁÒ¼'Ñ'í§Ò', 'Ò∞ÓÁâ»áÈè∞Óá'Đ'Ò
	(4.00)	(3.00)	(4.00)	(3.00)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 84 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประเภทสินค้าเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย รูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเภทสินค้าเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย ส่วนรูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินค้าเชื่อและมีอัธยาศัยดี พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 85 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า

»ÄĐàÀ·ÈÒ'á'×éí	'éÒ'¼ÁÓµAN³±i (๓๕Òà©ÁÓ๕Á)	'éÒ'ÁÓ๕Ò (๓๕Òà©ÁÓ๕Á)	'éÒ'¼éí§·Ó§;ÓÁ'N'·ÓÈ'๕ÓÁ (๓๕Òà©ÁÓ๕Á)	'éÒ'¼ÓÈé§áÈÁÓÁ;ÓÁµÁÒ' (๓๕Òà©ÁÓ๕Á)	
¼Ú๕à'Ó;¼á'Ó'N'·Ó	»ÄĐàÀ·ÈÒ'á'×éíÁÓàÈ๕áÁ×Í;á'×ÁÓ;ÓÁÈÁÓ;ÈÁÓÁ (3.79)	๓๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁÈ'N§È×Í๕Ó»ÄĐ;N' (3.42)	'Ó๕ÓÁÁÓà×Í๕ÓÁÁÈ'ÁÓ;ÓÁ;๕Ó§๕Ó§·N๕๕»ÄĐà·È (3.58)	ÁÓ'¼N;§Ó', 'Ó๕ÓÁá»áÈ๕๕Óá'D'Ó (3.15)	¼'N;§Ó
à§Ó'¼é·N๕๕»	»ÄĐàÀ·ÈÒ'á'×éíÁÓàÈ๕áÁ×Í;á'×ÁÓ;ÓÁÈÁÓ;ÈÁÓÁ (3.76)	๓๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁÈ'N§È×Í๕Ó»ÄĐ;N' (3.42)	'Ó๕ÓÁÁÓà×Í๕ÓÁÁÈ'ÁÓ;ÓÁ;๕Ó§๕Ó§·N๕๕»ÄĐà·È (3.65)	ÁÓ'¼N;§Ó', 'Ó๕ÓÁá»áÈ๕๕Óá'D'Ó (3.21)	¼'N;§Ó
µN๕๕ÈN--Óá'๕à§Ó'	¼ÓÁ»ÄN'a'¼Ó๕Á๕§à§Ó'ÈÓ'á'×éíáÈ๕á;๕ÁÚ;๕Ó (3.96)	'Ó'๕'¼à§Ó'¼éí'ÓÁĐµéí§๕' (3.50)	È¼Ó'·Ó๕µN๕§éí§, 'Ó๕ÓÁÈĐ'๕;µéí;ÓÁá'·Ó'·Ó§ (3.77)	¼ÓÁ»ÄĐ'ÓÈNÁ¼N', 'N'·§Ó'ÈNÁÁ'ÓáÈ๕๕ÓÁÁÚ๕á;๕ÁÚ;๕Ó (3.42)	¼'N;§Ó
È'N§È×Í๕Ó»ÄĐ;N'	»ÄĐàÀ·ÈÒ'á'×éíÁÓàÈ๕áÁ×Í;á'×ÁÓ;ÓÁÈÁÓ;ÈÁÓÁ (3.89)	๓๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁÈ'N§È×Í๕Ó»ÄĐ;N' (3.40)	'Ó๕ÓÁÁÓà×Í๕ÓÁÁÈ'ÁÓ;ÓÁ;๕Ó§๕Ó§·N๕๕»ÄĐà·È (4.00)	ÁÓ๕éíÁÚÁ๕๕Ó๕ÈÓÁ'·éÓ'ÈÓ'á'×éí»Á'¼๕๕'áÄĐ·N'ÈÁNÁ (3.37)	¼'N;§Ó
๕§à§Ó'·éÓ'µ๕Ó»ÄĐà·È	»ÄĐàÀ·ÈÒ'á'×éíÁÓàÈ๕áÁ×Í;á'×ÁÓ;ÓÁÈÁÓ;ÈÁÓÁ (4.00)	ÍNµÁÓ'Í;á'·Ó๕Á·Ó๕áÈÁÓĐÈÁ (4.00)	È¼Ó'·Ó๕µN๕§éí§, 'Ó๕ÓÁÈĐ'๕;µéí;ÓÁá'·Ó'·Ó§ (4.00)	ÁÓ๕éíÁÚÁ๕๕Ó๕ÈÓÁ'·éÓ'ÈÓ'á'×éí»Á'¼๕๕'áÄĐ·N'ÈÁNÁ (4.00)	¼'N;§Ó

จากตารางที่ 85 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทสินเชื่อผู้เบิกเงินบัญชีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย ประเภทเงินกู้ทั่วไปมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย ประเภทสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงินมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ประเภทหนังสือค้ำประกันมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และประเภททางการเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจระดับมากในทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 8 ปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

จากตารางที่ 86 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย วงเงินรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาทมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย วงเงินรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาทมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ วงเงินรวมมากกว่า 50 ล้านบาทมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าปัญหาของลูกค้าที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลผลิตภาพ ดังนี้

ตารางที่ 87 แสดงระดับปัญหาต่อส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนประสมทางการตลาด	ระดับปัญหา	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับไม่เพียงพอ
ปัจจัยด้านราคา	ปานกลาง	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	บริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ปานกลาง	ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
ปัจจัยด้านบุคลากร	ปานกลาง	พนักงานให้บริการไม่เสมอภาค
ปัจจัยด้านการสร้างและ	ปานกลาง	ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ระหว่างนั่งรอ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ปานกลาง	การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า
ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	ปานกลาง	เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ธนาคารอื่นไม่ได้

ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ

ด้านราคาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ด้านบุคลากรพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาค

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอ

ด้านกระบวนการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า

ด้านผลผลิตภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านผลผลิตภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่ธนาคารอื่นไม่ได้

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม
ของกิจการ

ตารางที่ 88 ข้อค้นพบปัญหาย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีปัญหาเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

»N-ÈÒÈèÇ'»ÄĐÉÁ-Ò	'èÒ'»ÁÒµÄN³»i (»èÒà©ÁÒèÁ)	'èÒ'ÁÒèÒ (»èÒà©ÁÒèÁ)	'èÒ'èÍ§-Ò§;ÒÄ'N'»ÒÈ'èÒÁ (»èÒà©ÁÒèÁ)	'èÒ';ÒÄÈè§àÈÁÒÁ;ÒÄµÁÒ' (»èÒà©ÁÒèÁ)
ÁÜ»á»;ÒÄ'N'µNè§,ÒÁ;Ò'	;ÒÈ'ÈÄN;ÄN%Äi»èÒ»ÄĐ;N'Ç§à§Ò'ÈÒ'á»èÍÁÒ; (3.05)	ÍNµÁÒ'Íà'ÒèÁÈÛ§;ÇèÒ,'ÒèÒÁÍ×è' (2.93)	'ÁÒàÇ'Òè'Í'Á'áÁèà%ÒÁ§%Í (3.15)	áÁèÁÒÈèÇ'Á'»èÒ,ÁÁÁá'ÒÁÁµèÒ§ æ (2.86)
'ÁÒÈN'Ò;N'	Ç§à§Ò'ÈÒ'á»èÍÁÒèÄN'Í'ÒÄNµÒáÁèà%ÒÁ§%Í;N'»ÇÒÁµèÍ§;ÒÄ (3.29)	'Ò'Ç'á§Ò'èÍ'ÁÒÄĐ»á§Ò';Uè,ÄĐÄĐàÇÁÒ'èÍ'ÁÒÄĐáÁèÈÁÒÈÉÁ (3.27)	;ÒÄµÒ'µèÍ-Ò§à-ÄÈN%Ä-i, Internet áÁèÈĐ'Ç; µÒ'µèÍá'èÁÒ; (3.19)	áÁèÁÒÄĐÄĐàÇÁÒ»ÁÍ';ÒÄ'ÒÄĐà§Ò'µè' (3.05)
ÈèÒ§ÈÒè'ÈèÇ'Ò;N'	Ç§à§Ò'ÈÒ'á»èÍÁÒèÄN'Í'ÒÄNµÒáÁèà%ÒÁ§%Í;N'»ÇÒÁµèÍ§;ÒÄ (2.88)	ÍNµÁÒ'Íà'ÒèÁÈÛ§;ÇèÒ,'ÒèÒÁÍ×è' (3.04)	'ÁÒàÇ'Òè'Í'Á'áÁèà%ÒÁ§%Í (2.75)	'Ò'Ç'á§Ò'èÍ'ÁÒÄĐ»á§Ò';N'»ÇÒÁµèÍ§;ÒÄ (2.67)
ÈèÒ§ÈÒè'ÈèÇ'ÈÒÄN-ÒµÒ'»èèÁ	;ÒÈ'ÈÄN;ÄN%Äi»èÒ»ÄĐ;N'Ç§à§Ò'ÈÒ'á»èÍÁÒ; (3.00)	»èÒ,ÁÁÁá'ÒÁÁÈ'N§È×Íèè»ÄĐ;N'ÈÛ§;ÇèÒ,'ÒèÒÁÍ×è' (4.00)	'ÁÒàÇ'Òè'Í'Á'áÁèà%ÒÁ§%Í (4.00)	áÁèÁÒÈèÇ'Á'»èÒ,ÁÁÁá'ÒÁÁµèÒ§ æ (4.00)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 88 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า รูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ส่วนรูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 89 ข้อค้นพบปัญหาย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีปัญหาเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า

»ÁĐàÁ·ÈÓ'á'×éí	éÓ'¼ÁÓµÁÑ³± (๓๕0à©ÁÓ๕Á)	éÓ'ÁÓ=Ò (๓๕0à©ÁÓ๕Á)	éÓ'¼éÍ§-Ó§;ÒÁ'Ñ'ÓÈ'èÒÁ (๓๕0à©ÁÓ๕Á)	éÓ'¼ÒÁÈ๕§àÈÁÓÁ;ÒÁµÁÓ' (๓๕0à©ÁÓ๕Á)
¼Ú๕à'Ó;á;Ó'¼Ñ'Ó	Ç§à§Ó'ÈÓ'á'×éí·Ó๕à'èÁÑ'¼P'ØÁÑµÒáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ§;ÒÁ (3.05)	ÍÑµÁÓ'¼;á'Ó๕ÁÈÚ§;Ç๕Ò.'Ó=ÒÁÍ'×é' (3.04)	*ÁÓàÇ'³-Ó๕'¼'Á'¼áÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í (2.99)	áÁ๕ÁÓÈ๕Ç'Á'¼๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁµ๕Ó§ æ (2.94)
à§Ó'¼;Ú๕'Ñ๕Çà»	¼ÓÈ'¼ÁÑ;ÁÑ'¼Á¼๕Ó»ÁĐ¼Ñ'Ç§à§Ó'ÈÓ'á'×éíÁÓ; (3.10)	ÍÑµÁÓ'¼;á'Ó๕ÁÈÚ§;Ç๕Ò.'Ó=ÒÁÍ'×é' (3.02)	*ÁÓàÇ'³-Ó๕'¼'Á'¼áÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í (3.17)	áÁ๕ÁÓÈ๕Ç'Á'¼๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁµ๕Ó§ æ (2.96)
µÑ๕ÇÈÑ--Òá'๕à§Ó'	ÁÓ»ÁĐàÁ·ÈÓ'á'×éí¼ÁáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ§;ÒÁ (3.15)	๓๕0,ÁÁÁá'ÓÁÁ»ÁĐàÁÓ'ÁÓ=ÒÈÁÑ;ÁÑ'¼Á¼ÈÚ§;Ç๕Ò.'Ó=ÒÁÍ'×é' (3.50)	*ÁÓàÇ'³-Ó๕'¼'Á'¼áÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í (3.04)	áÁ๕ÁÓÈ๕Ç'Á'¼๕Ò,ÁÁÁá'ÓÁÁµ๕Ó§ æ (3.23)
È'Ñ§È×¼๕Ó»ÁĐ¼Ñ'	Ç§à§Ó'ÈÓ'á'×éí·Ó๕à'èÁÑ'¼P'ØÁÑµÒáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ§;ÒÁ (3.46)	"Ó'Ç'á§Ó'¼éí"ÓÁĐ=×'á§Ó'¼;Ú๕ÁĐÁĐÁĐàÇÁÓ'¼éí"ÓÁĐáÁ๕àÈÁÓĐÈÁ (3.63)	¼ÓÁµÓ'¼éí-Ó§á-ÁÈÑ'¼-1,Internet áÁ๕ÈĐ'Ç; µÓ'µéíá'èÁÓ; (2.97)	"Ó'Ç'¼;Ñ;§Ó'¼éí¼ÁáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ๕=Óá'Đ (2.80)
Ç§à§Ó'¼'µ๕Ò§»ÁĐà·È	ÁÓ»ÁĐàÁ·ÈÓ'á'×éí¼ÁáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ§;ÒÁ (4.00)	ÍÑµÁÓ'¼;á'Ó๕ÁÈÚ§;Ç๕Ò.'Ó=ÒÁÍ'×é' (3.00)	*ÁÓàÇ'³-Ó๕'¼'Á'¼áÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í (3.00)	"Ó'Ç'¼;Ñ;§Ó'¼éí¼ÁáÁ๕à'¼ÓÁ§¼Í;Ñ'¼ÇÒÁµéÍ๕=Óá'Đ (3.00)

จากตารางที่ 89 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินประเภทเบิกเกินบัญชีมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ เงินกู้ทั่วไปมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมาก วงเงินตัวสัญญาใช้เงินมีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น วงเงินหนังสือค้ำประกันมีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านราคา ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนเงินผ่อนชำระเกินเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระไม่เหมาะสม วงเงินด้านต่างประเทศมีปัญหาระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีประเภทสินเชื่ออื่น ไม่เพียงพอกับความต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 90 ข้อค้นพบปัญหาย่อยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีปัญหาเป็นลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

C๑๑๑'ÉÓ'๑×éí	»Ñ-ÈÒÈèÇ'»ÁĐÈÁ-Ò§;ÒÁμÁÒ°ÁÓ;ÒÁ				
	'éÓ'¼ÁÓμÁÑ³±í (๓èÒà©ÁÒèÁ)	'éÓ'ÁÒ=Ò (๓èÒà©ÁÒèÁ)	'éÓ'èí§-Ò§;ÒÁÑ'ÓÈ'èÒÁ (๓èÒà©ÁÒèÁ)	'éÓ';ÒÁÈè§๑ÈÁÓÁ;ÒÁμÁÒ' (๓èÒà©ÁÒèÁ)	
μéÓ;ÇèÓ 5 ÁèÓ'Ò.	Ç๑๑๑'ÉÓ'๑×éí-Òè๑'èÁÑ'Í'ØÁÑμÒÁÁè๑%ÓÁ§%Í;Ñ°=ÇÒÁμéí§;ÒÁ (3.02)	ÍÑμÁÒ'Í;๑°ÒèÁÈÚ§;ÇèÓ.'Ó=ÒÁÍ×é' (3.01)	'ÁÓÁÇ³-Òè'Í'Á'๑Áè๑%ÓÁ§%Í (3.27)	๑ÁèÁÒÈèÇ'Á'๓èÒ,ÁÁÁ๑'ÓÁÁμèÒ§ æ (3.06)	¼'Ñ;§Ó'๑
ÁÓ;ÇèÓ 5 - 20 ÁèÓ'Ò.	;ÒÈ'ÈÁÑ;ÁÑ%Áì=èÓ»ÁĐ;Ñ'Ç๑๑๑'ÉÓ'๑×éíÁÓ; (3.01)	ÍÑμÁÒ'Í;๑°ÒèÁÈÚ§;ÇèÓ.'Ó=ÒÁÍ×é' (3.04)	;ÒÁμÓ'μéí-Ò§-ÁÈÑ%+Internet ๑ÁèÈĐ'Ç; μÓ'μéí'èÁÒ; (2.63)	๑ÁèÁÒÈèÇ'Á'๓èÒ,ÁÁÁ๑'ÓÁÁμèÒ§ æ (2.79)	¼'Ñ;§Ó'๑
ÁÓ;ÇèÓ 20-50 ÁèÓ'Ò.	Ç๑๑๑'ÉÓ'๑×éí-Òè๑'èÁÑ'Í'ØÁÑμÒÁÁè๑%ÓÁ§%Í;Ñ°=ÇÒÁμéí§;ÒÁ (3.64)	"Ó'Ç๑๑๑'ÉÓ'๑×éí"ÓÁĐ=๑§Ó;Í;èÁÁĐÁĐÁĐÁÇÁÓ'èí"ÓÁĐÁÁèÁÈÁÒĐÈÁ (3.00.)	'ÁÓÁÇ³-Òè'Í'Á'๑Áè๑%ÓÁ§%Í (3.64)	éíÁÚÁèèÒÇÈÓÁ'èÓ'ÉÓ'๑×éí๑Áè-Ñ'ÈÁÑÁ (2.91)	¼'Ñ;§Ó'๑ ๑ÁĐÁÓ=
ÁÓ;ÇèÓ 50 ÁèÓ'Ò.	Ç๑๑๑'ÉÓ'๑×éí-Òè๑'èÁÑ'Í'ØÁÑμÒÁÁè๑%ÓÁ§%Í;Ñ°=ÇÒÁμéí§;ÒÁ (3.02)	ÍÑμÁÒ'Í;๑°ÒèÁÈÚ§;ÇèÓ.'Ó=ÒÁÍ×é' (3.01)	'ÁÓÁÇ³-Òè'Í'Á'๑Áè๑%ÓÁ§%Í (3.27)	๑ÁèÁÒÈèÇ'Á'๓èÒ,ÁÁÁ๑'ÓÁÁμèÒ§ æ (3.06)	¼'Ñ;§Ó'๑

จากตารางที่ 90 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาทมีปัญหา ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริเวณที่ จอครดมีไม่เพียงพอ วงเงินรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาทมีปัญหา ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้าน ราคา ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น วงเงินรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหา ระดับมาก ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วงเงิน สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหา ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริเวณที่จอครดมีไม่เพียงพอ วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาทมี ปัญหา ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลผลิตภาพ ปัญหาย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงื่อนไขและการ นำเสนอสูธนาคารอื่น ไม่ได้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ส่วนประสมทาง การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ เปรียบเทียบกับผลการศึกษามาแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึง พอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ โดย ปัจจัยย่อยเรื่องการประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน อยู่ในระดับปานกลาง และไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง(2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมืองจังหวัด นครปฐม โดยมีค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยเรื่องวงเงินสินเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ ตรงความต้องการและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ในครั้งนี้ที่พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ลำดับแรกคือวงเงินสินเชื่อที่ได้รับไม่เพียงพอกับความ ต้องการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ(2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึง พอใจของลูกค้าต่อบริการด้านสินเชื่อของศูนย์ธุรกิจลูกค้าบรรษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประเภทของสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยเรื่องค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ กรณีศึกษาสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยทางด้านอัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ(2548) ที่พบว่าอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องสามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัญหาที่พบคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องมีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยอันดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ขาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านการปลอดชำระเงินต้น/ดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ปัญหาที่พบคือไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นการคิดค่าธรรมเนียม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ

(2548) ที่ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อบริษัทและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก โดยปัจจัยย่อยเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก เป็นลำดับแรก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ชาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองและการมีมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัญหาที่พบคือพนักงานไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองและมารยาทไม่ดี และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานสินเชื่อบริษัทมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสม

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรก ได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรียา ชาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและชื่อเสียงของธนาคารมีค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยพบว่าปัญหาในระดับน้อยที่สุดอันดับแรก ได้แก่ ธนาคารไม่มีชื่อเสียง/ชื่อเสียงต่ำกว่าธนาคารอื่น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลธิชา ไชยทิพย์ (2545) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางอันดับแรก ได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับความพึง

พอใจปานกลาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณา หาญกล้าผจญ (2546) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการนิติกรรมสัญญา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุริยา ชาวโชติช่วง (2547) ที่พบว่าปัจจัยทางด้านขั้นตอนการขอ อนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัญหาที่พบคือขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อซับซ้อนมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรีดา ชื่นจิตต์ศิริ (2548) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ระดับมาก ได้แก่ เรื่องระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

ด้านผลิตภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยเรื่องสาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การ ติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพอใจปานกลาง เป็นลำดับแรก สอดคล้อง กับแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภาพที่ได้อธิบายไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำ ของบุคคล 2 ฝ่าย เมื่อฝ่ายหนึ่งได้กระทำเพื่อให้เกิดงานบริการ อีกฝ่ายหนึ่งก็จะได้รับบริการในเวลา เดียวกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ และไม่สามารถเก็บเป็นสินค้าคงคลังไว้ได้ ส่งผลให้กิจการ ต้องเข้ามาจัดการกับความต้องการซื้อบริการของลูกค้าเพื่อให้ความต้องการบริการของลูกค้า กระจายไปตามช่วงเวลาต่าง ๆ ที่ให้บริการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับ ปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก ลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัธยาศัยดี และพนักงานให้บริการ รวดเร็วถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน สำหรับปัญหาของผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอ กับความต้องการ รองลงมาคือกำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมาก

ตารางที่ 91 แสดงข้อค้นพบส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจ
ลำดับแรก

ปัจจัยหลัก	ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ
ด้านบุคลากร	พนักงานมีความรู้ความสามารถ
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร
ด้านกระบวนการให้บริการ	ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ
ด้านผลผลิตภาพ	สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่องานสะดวกรวดเร็ว

จากตารางที่ 91 พบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อมีความพึงพอใจ
ในปัจจัยย่อยลำดับแรกดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้
บริการหลากหลาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ
ประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ประเภทสินเชื่อวงเงินด้านต่างประเทศ และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50
ล้านบาท

ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน โดย
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20
ล้านบาท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่าย
ให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่
รูปแบบธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว ประเภทสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน และวงเงินสินเชื่อ
รวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไป
ให้คำแนะนำแก่กิจการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบ
ธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว

ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ
โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วน
สามัญนิติบุคคล ประเภทสินเชื่อวงเงินด้านต่างประเทศ และวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ประเภทสินเชื่อเงินกู้ทั่วไป และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อวงเงินด้านต่างประเทศ

ด้านผลผลิตภาพ ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นลำดับแรก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อกับงานสะดวกรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ประเภทสินเชื่อวงเงินด้านต่างประเทศ และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท

ตารางที่ 92 แสดงข้อค้นพบส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อมีปัญหาลำดับแรก

ปัญหา	ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก
ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ
ด้านราคา	อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	บริเวณที่จัดครกมีไม่เพียงพอ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
ด้านบุคลากร	พนักงานให้บริการอย่างไม่เสมอภาค
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอ
ด้านกระบวนการให้บริการ	การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า
ด้านผลผลิตภาพ	เงื่อนไขและการนำเสนอสูธนาคารอื่นไม่ได้

จากตารางที่ 92 พบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ให้บริการด้านสินเชื่อมีปัญหาในปัจจุบันย่อยลำดับแรกดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท

ด้านราคา ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ประเภทสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ประเภทสินเชื่อเงินกู้ทั่วไป และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยมาก ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ประเภทสินเชื่อตัวสัญญาใช้เงิน และวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท

ด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ พนักงานให้บริการอย่างไม่เสมอภาค ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว ประเภทสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาทและวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ระหว่างที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ประเภทสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี และวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยปานกลาง ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว ประเภทสินเชื่อเงินกู้เบิกเกินบัญชี วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท

ด้านผลិតภาพ ปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลำดับแรก ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ธนาคารอื่นไม่ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ รูปแบบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ประเภทสินเชื่อหนังสือค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท และวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ค้นพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรของธนาคารในระดับมาก ดังนั้นธนาคารจึงควรเสริมสร้างบุคลากรของธนาคารให้มีความรอบรู้และรักในการให้บริการภายใต้ความถูกต้องชัดเจนและความเสมอภาคให้กับลูกค้า เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ลูกค้าพึงพอใจปานกลางหรือต่ำกว่า โดย

แก้ปัญหาในทุกข้อไม่ว่าจะเป็นระดับมากหรือน้อยก็ตาม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับการที่ธนาคารมีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลาย โดยมีปัญหาทางด้านวงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความ ต้องการ ธนาคารจึงควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการของลูกค้า และมีการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อเพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินงานได้สอดคล้องกับการดำเนินงานของธุรกิจ โดยพิจารณาจากวงจรการค้าทั้งด้านภายใน การซื้อ การขาย และการผลิต เพื่อทราบถึงความจำเป็นและความต้องการวงเงินสินเชื่อที่แท้จริงของลูกค้า จะสามารถจัดวงเงินสินเชื่อให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ และการกำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ ธนาคารควรพิจารณาเท่าที่จำเป็นโดยไม่เดือดร้อนลูกค้า เพื่อความคล่องตัวและจงใจให้บริการ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมากที่สุด และมีปัญหาทางด้านอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ธนาคารจึงควรพิจารณาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยวงเงินสินเชื่อต่าง ๆ ให้เหมาะสมไม่ควรให้สูงกว่าธนาคารอื่น เนื่องจากสิ่งสำคัญที่ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อคือแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำที่สุด รวมทั้งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งแต่ละธนาคารจะคิดอัตราดอกเบี้ยที่ต่างกัน เพราะมีต้นทุนที่ไม่เท่ากัน จึงเป็นข้อจำกัดของแต่ละธนาคาร ดังนั้นเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ธนาคารควรพิจารณาอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ไม่สูงกว่าคู่แข่ง เพื่อให้จูงใจและแข่งขันกับธนาคารอื่นได้ อีกทั้งเพื่อรักษาลูกค้ารายเก่าไว้หากธนาคารอื่นเสนอให้ลูกค้า Refinance จากที่เดิม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับการที่ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวาง ธนาคารจึงควรขยายสาขาเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกพื้นที่ ปัญหาคือบริเวณที่จ่อครดไม่เพียงพอ ธนาคารจำเป็นต้องจัดเตรียมพื้นที่ที่จ่อครดให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือปรับปรุงจัดระเบียบความเรียบร้อยของการจ่อครดภายในพื้นที่ที่จ่อครดให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และเมื่อเพิ่มสาขาควรเน้นให้มีที่จ่อครดให้ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับการที่ธนาคารส่งพนักงานไปให้คำแนะนำแก่กิจการ เป็นการให้บริการถึงสถานประกอบการสร้างความสะดวกให้กับลูกค้าได้ดี ธนาคารจึงควรสร้างทีมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปัญหาที่มีคือธนาคารไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อจูงใจในการรักษาลูกค้ารายเดิมธนาคารจึงควรจัด

ให้มีส่วนลดค่าธรรมเนียมการใช้บริการในด้านสินเชื่อ หรือให้มีส่วนลดให้แก่ลูกค้าที่มีระยะเวลาการติดต่อกับธนาคารในแต่ละช่วงเวลา เพื่อรักษาลูกค้ารายเดิมไว้

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจกับการให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยเฉพาะความรู้ความสามารถที่มี แต่มีปัญหาด้านพนักงานให้บริการอย่างไม่เสมอภาค เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ให้บริการโดยตรงแก่ลูกค้า ธนาคารจึงต้องให้ความสำคัญเรื่องการคัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการให้มีความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและแม่นยำ สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ไม่ควรแบ่งการให้บริการที่แตกต่างกันในลูกค้าแต่ละราย เพราะพนักงานมีหน้าที่หลักในการติดต่อโดยตรงกับลูกค้าที่ใช้บริการ ปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ให้แก่พนักงาน และนำระบบ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร เนื่องจากสถาบันการเงินต้องสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับ ธนาคารจึงต้องมีภาพพจน์ที่ดี สร้างชื่อเสียง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ความภาคภูมิใจในการใช้บริการ ปัญหาที่มีคือสาขาธนาคาร ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟระหว่างที่นั่งรอ เพื่อช่วยลดภาวะความตึงเครียดระหว่างการรอธนาคารจึงควรจัดให้มีพื้นที่น้ำดื่มให้กับลูกค้าในบริเวณสาขา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ แต่มีปัญหาในการพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า ธนาคารควรให้พนักงานสินเชื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงวงจรธุรกิจของลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถพิจารณาและกำหนดได้ว่าควรใช้เอกสารที่จำเป็นอะไรบ้าง และดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบเพื่อจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้กับธนาคารในครั้งเดียว ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากลูกค้า ธนาคารควรมีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการนำเสนอวงเงินสินเชื่อ โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และควรมีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนในขั้นตอนของการอนุมัติวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าทราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับการที่สาขาให้บริการครบวงจรทำให้การติดต่อกับงานสะดวกรวดเร็ว มีปัญหาทางด้านเงื่อนไขและการนำเสนอสู่ธนาคารอื่นไม่ได้ ธนาคารจึงควรสร้างเงื่อนไขและการนำเสนอวงเงินสินเชื่อที่มีข้อได้เปรียบต่อคู่แข่ง เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนก่อนกำหนดสัญญา นำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์

Note Book ในครั้งเดียว ช่วยสร้างภาพลักษณ์และสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ เป็นต้น เพิ่มประเภทรูปแบบสินค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้นตอบสนองความต้องการของทุกประเภทธุรกิจ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ปรับระยะเวลาการเปิด-ปิด ทำการของแต่ละสาขาให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้บริการกับลูกค้าได้ครอบคลุมทุกความต้องการ และปรับปรุงสาขาย่อยให้มีธุรกรรมครบวงจร เพื่อช่วยให้ลูกค้าใช้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น สร้างโอกาสทางการแข่งขันและลดความยุ่งยากที่ลูกค้าต้องไปติดต่อสาขาอื่น โดยการเพิ่มรายได้จากค่าธรรมเนียมอื่นให้มากขึ้น เพื่อชดเชยต้นทุนของการลงทุนด้านสาขาให้ครบวงจรต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved