

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามลูกค้าจำนวน 480 ราย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1-1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของกิจการ รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันและวงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 1-2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ารายปลีกมีวงเงินสินเชื่อที่ใช้อยู่กับธนาคารไม่เกิน 5,000,000 บาท มีจำนวน 312 ราย และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ารายกลางมีวงเงินสินเชื่อที่ใช้อยู่กับธนาคารตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 168 คน

ส่วนที่ 2-1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ส่วนที่ 2-2 ตารางเปรียบเทียบระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม ตัวอย่างคือลูกค้ารายปลีก และลูกค้ารายกลาง

ส่วนที่ 3-1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3-2 ตารางเปรียบเทียบปัญหาที่พบมากที่สุดของแต่ละปัจจัย โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม ตัวอย่างคือลูกค้ารายปลีก และลูกค้ารายกลาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	306	63.75
หญิง	174	36.25
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-35 ปี	24	5.00
36-45 ปี	121	25.21
46-55 ปี	249	51.88
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	86	17.92
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 46-55 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 51.88 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21 อายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 และอายุ 25-35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	5	1.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	86	17.92
ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	160	33.33
ปริญญาตรี	221	46.04
สูงกว่าปริญญาตรี	8	1.67
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 46.04 รองลงมาได้แก่ ระดับ ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	150	31.25
ห้างหุ้นส่วน	117	24.38
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	102	21.25
บริษัท(จำกัด)	111	23.12
บริษัท(มหาชน)	-	-
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกิจการประเภทเจ้าของคนเดียว จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาได้แก่ กิจการประเภทห้างหุ้นส่วน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 กิจการประเภทบริษัท(จำกัด) จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 กิจการประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ กิจการประเภทบริษัท (มหาชน) ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของ
กิจการ (รวมเงินเดือนและรายได้อื่นๆ)

รายได้ต่อเดือนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2	0.42
15,001 – 30,000 บาท	8	1.67
30,001 – 45,000 บาท	63	13.13
45,001 – 60,000 บาท	104	21.67
60,001 – 100,000 บาท	183	38.13
ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป	120	25.00
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนของกิจการ 60,001 – 100,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่อเดือนของกิจการ ตั้งแต่ 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายได้ต่อเดือนของกิจการ 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 รายได้ต่อเดือนของกิจการ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 13.13 รายได้ต่อเดือนของกิจการ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 และ รายได้ต่อเดือนของกิจการต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก	114	23.75
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	64	13.33
ธุรกิจการบริการ	116	24.17
ธุรกิจการผลิต	129	26.88
ธุรกิจการเกษตร	57	11.88
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจการผลิต จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 26.88 รองลงมา ได้แก่ ธุรกิจการบริการจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17 ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และ ธุรกิจการเกษตร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	93	19.38
1 ล้านบาท-5 ล้านบาท	274	57.08
มากกว่า 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท	72	15.00
มากกว่า 10 ล้านบาท - 15 ล้านบาท	30	6.25
มากกว่า 15 ล้านบาท	11	2.29
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 1 ล้านบาท-5 ล้านบาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 57.08 รองลงมาได้แก่ ทุนจดทะเบียนของกิจการต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ทุนจดทะเบียนของกิจการ มากกว่า 5 ล้านบาท - 10 ล้านบาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ทุนจดทะเบียนของกิจการ มากกว่า 10 ล้านบาท - 15 ล้านบาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ ทุนจดทะเบียนของกิจการมากกว่า 15 ล้านบาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกัน

หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกัน	จำนวน	ร้อยละ
ที่ดินเปล่า	154	32.08
บ้านพร้อมที่ดิน	245	51.04
อาคารพาณิชย์	148	30.83
เครื่องจักรและอุปกรณ์	125	26.04

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันคือ บ้านพร้อมที่ดิน จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 51.04 รองลงมาได้แก่ ที่ดินเปล่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 อาคารพาณิชย์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 และ เครื่องจักรและอุปกรณ์ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 26.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้
อยู่กับธนาคาร

วงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้อยู่กับธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 300,000 บาท	8	1.67
301,000 - 600,000 บาท	62	12.92
601,000 - 1,000,000 บาท	151	31.46
1,000,001 - 3,000,000 บาท	57	11.88
3,000,001 - 5,000,000 บาท	34	7.08
ตั้งแต่ 5,000,000 บาท ขึ้นไป	168	35.00
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อที่กิจการใช้อยู่กับธนาคารตั้งแต่ 5,000,000 บาทขึ้นไป จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาได้แก่ วงเงินสินเชื่อ 601,000 - 1,000,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 31.46 วงเงินสินเชื่อ 301,000 - 600,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92 วงเงินสินเชื่อ 1,000,001 - 3,000,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88 วงเงินสินเชื่อ 3,000,001 - 5,000,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.08 และ วงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 300,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. คุณภาพการบริการ	367 (76.46)	88 (18.33)	25 (5.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	480 (100)	4.71 (มากที่สุด)	1
2. วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติ	123 (25.63)	316 (65.83)	40 (8.33)	1 (0.21)	0 (0.00)	480 (100)	4.17 (มาก)	2
3. ระยะเวลาการชำระคืน	56 (11.67)	286 (59.58)	135 (28.13)	3 (0.63)	0 (0.00)	480 (100)	3.82 (มาก)	4
4. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน	102 (21.25)	161 (33.54)	200 (41.67)	17 (3.54)	0 (0.00)	480 (100)	3.73 (มาก)	5
5. ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้บริการ	109 (22.71)	231 (48.13)	109 (22.71)	30 (6.25)	1 (0.21)	480 (100)	3.87 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ระยะเวลาการชำระคืน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	จำนวน (ร้อยละ)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. อัตราดอกเบี้ยของ สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	179 (37.29)	241 (50.21)	56 (11.67)	4 (0.83)	0 (0.00)	480 (100)	4.71 (มากที่สุด)	1
2. การปรับเปลี่ยนอัตรา ดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับ สถานการณ์ปัจจุบัน	95 (19.79)	249 (51.88)	113 (23.54)	22 (4.58)	1 (0.21)	480 (100)	4.17 (มาก)	2
3. อัตราค่าธรรมเนียม ในการขอสินเชื่อ	102 (21.25)	198 (41.25)	163 (33.96)	17 (3.54)	0 (0.00)	480 (100)	3.82 (มาก)	4
4. ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย ในการประเมิน หลักประกัน	86 (17.92)	177 (36.88)	174 (36.25)	43 (8.96)	0 (0.00)	480 (100)	3.73 (มาก)	5
5. ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย ในการจดทะเบียน จำนอง	88 (18.33)	224 (46.67)	125 (26.04)	43 (8.96)	0 (0.00)	480 (100)	3.87 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจดทะเบียนจำนองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่ออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการประเมินหลักประกันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. ทำเลที่ตั้งของ ธนาคารอยู่ใกล้แหล่ง ชุมชน หรือศูนย์กลาง ทางธุรกิจ	236 (49.17)	176 (36.67)	60 (12.50)	8 (1.67)	0 (0.00)	480 (100)	4.33 (มาก)	1
2. ที่ตั้งของธนาคาร สะดวกต่อการเข้าถึง/ เดินทางติดต่อ	89 (18.54)	318 (66.25)	63 (13.13)	10 (2.08)	0 (0.00)	480 (100)	4.01 (มาก)	2
3. ความสะดวกและ เพียงพอของสถานที่ จอดรถ	53 (11.04)	223 (46.46)	186 (38.75)	18 (3.75)	0 (0.00)	480 (100)	3.65 (มาก)	4
4. เวลาเปิดทำการ ให้บริการสะดวกแก่การ ติดต่อ	45 (9.38)	131 (27.29)	247 (51.46)	54 (11.25)	3 (0.63)	480 (100)	3.34 (ปาน กลาง)	6
5. สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้สะดวก	64 (13.25)	210 (43.48)	173 (35.82)	33 (6.83)	0 (0.00)	480 (100)	3.64 (มาก)	5
6. สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบ รายละเอียดการสมัคร สินเชื่อ หรือขออนุมัติ สินเชื่อเบื้องต้น ได้ทาง web site ของธนาคาร	79 (16.46)	259 (53.96)	89 (18.54)	44 (9.17)	9 (1.88)	480 (100)	3.74 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.78 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือศูนย์กลางทางธุรกิจ อยู่ใน ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเข้าถึง/เดินทางติดต่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบรายละเอียดการสมัครสินเชื่อ หรือขออนุมัติสินเชื่อ เบื้องต้นได้ทาง web site ของธนาคาร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความสะดวกและเพียงพอ ของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก อยู่ใน ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ เวลาเปิดทำการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ อยู่ในระดับ ปาน กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน
การส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	จำนวน (ร้อยละ)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. มีการส่งข้อมูลการ บริการต่างๆ โดยจดหมาย ทางตรงถึงท่าน	128 (26.67)	257 (53.54)	91 (18.96)	4 (0.83)	0 (0.00)	480 (100)	4.06 (มาก)	1
2. มีพนักงานไป ประชาสัมพันธ์ยังกิจการ ของท่าน	58 (12.08)	280 (58.33)	131 (27.29)	11 (2.29)	0 (0.00)	480 (100)	3.80 (มาก)	5
3. การจัดบูธตาม ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า	47 (9.79)	172 (35.83)	196 (40.83)	61 (12.71)	4 (0.83)	480 (100)	3.41 (ปานกลาง)	7
4. การโฆษณาผ่านสื่อ ต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต	69 (14.38)	171 (35.63)	167 (34.79)	67 (13.96)	6 (1.25)	480 (100)	3.48 (ปานกลาง)	6
5. มีส่วนลดคอกเบี้ย ช่วง ส่งเสริมการตลาด	89 (18.54)	242 (50.42)	126 (26.25)	23 (4.79)	0 (0.00)	480 (100)	3.83 (มาก)	4
6. มีข้อเสนอหรือบริการ พิเศษ สำหรับลูกค้าในการ ใช้บริการอื่นๆ ของ ธนาคาร	93 (19.38)	235 (48.96)	137 (28.54)	15 (3.13)	0 (0.00)	480 (100)	3.85 (มาก)	3
7. ได้รับสิทธิพิเศษ เพิ่มเติมสำหรับผู้ขอ สินเชื่อ เช่น ได้รับการ ดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	133 (27.71)	208 (43.33)	124 (25.83)	15 (3.13)	0 (0.00)	480 (100)	3.96 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ มีการส่งข้อมูลการบริการต่างๆ โดยจดหมายทางตรงถึงท่าน อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีส่วนลดคอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีพนักงานไปประชาสัมพันธ์ยังกิจการของท่าน อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48)และ การจัดบุรุษตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า อยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. พนักงานให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	325 (67.71)	126 (26.25)	25 (5.21)	4 (0.83)	0 (0.00)	480 (100)	4.61 (มากที่สุด)	1
2. พนักงานมีความรู้ความชำนาญความสามารถ	111 (23.13)	300 (62.50)	61 (12.71)	8 (1.67)	0 (0.00)	480 (100)	4.07 (มาก)	2
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	40 (8.33)	281 (58.54)	148 (30.83)	11 (2.29)	0 (0.00)	480 (100)	3.73 (มาก)	4
4. พนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ	67 (13.96)	186 (38.75)	204 (42.50)	23 (4.79)	0 (0.00)	480 (100)	3.62 (มาก)	6
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี	77 (16.04)	180 (37.50)	193 (40.21)	30 (6.25)	0 (0.00)	480 (100)	3.63 (มาก)	5
6. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	116 (24.17)	248 (51.67)	95 (19.79)	21 (4.38)	0 (0.00)	480 (100)	3.96 (มาก)	3
7. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	96 (20.00)	207 (43.13)	133 (27.71)	39 (8.13)	5 (1.04)	480 (100)	3.73 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.91 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.61) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน
กระบวนการของการให้บริการ

ปัจจัยด้าน กระบวนการของการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. กระบวนการ ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	199 (41.46)	221 (46.04)	52 (10.83)	8 (1.67)	0 (0.00)	480 (100)	4.27 (มาก)	1
2. การอนุมัติสินเชื่อใช้ ระยะเวลารวดเร็ว	108 (22.50)	265 (55.21)	99 (20.63)	8 (1.67)	0 (0.00)	480 (100)	3.99 (มาก)	3
3. ขั้นตอนของการ อนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	53 (11.04)	195 (40.63)	200 (41.67)	32 (6.67)	0 (0.00)	480 (100)	3.56 (มาก)	5
4. บริการที่ได้รับไม่เคย ผิดพลาด	62 (12.92)	169 (35.21)	184 (38.33)	54 (11.25)	11 (2.29)	480 (100)	3.45 (มาก)	6
5. ไม่ต้องกรอก แบบฟอร์มและใช้ เอกสารจำนวนมากใน การขอสินเชื่อ	61 (12.71)	212 (44.17)	148 (30.83)	53 (11.04)	6 (1.25)	480 (100)	3.56 (มาก)	5
6. สามารถตรวจสอบ ความก้าวหน้าในการยื่น ขอสินเชื่อได้ทาง อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	104 (21.67)	200 (41.67)	116 (24.17)	52 (10.83)	8 (1.67)	480 (100)	3.71 (มาก)	4
7. ธนาคารมีการรักษา ข้อมูลของลูกค้าเป็น ความลับได้อย่างดี	159 (33.13)	207 (43.13)	102 (21.25)	12 (2.50)	0 (0.00)	480 (100)	4.07 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ธนาคารมีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับได้ดี อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอสินเชื่อและ ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ บริการที่ได้รับไม่เคยผิดพลาด อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ

ปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
1. ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	282 (58.75)	165 (34.38)	29 (6.04)	4 (0.83)	0 (0.00)	480 (100)	4.51 (มากที่สุด)	1
2. การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	136 (28.33)	252 (52.50)	81 (16.88)	11 (2.29)	0 (0.00)	480 (100)	4.07 (มาก)	2
3. การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	39 (8.13)	237 (49.38)	170 (35.42)	34 (7.08)	0 (0.00)	480 (100)	3.59 (มาก)	5
4. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	53 (11.04)	201 (41.88)	204 (42.50)	22 (4.58)	0 (0.00)	480 (100)	3.59 (มาก)	5
5. บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	49 (10.21)	179 (37.29)	213 (44.38)	39 (8.13)	0 (0.00)	480 (100)	3.50 (มาก)	6
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	58 (12.08)	208 (43.33)	180 (37.50)	34 (7.08)	0 (0.00)	480 (100)	3.60 (มาก)	4
7. มีที่นั่งคอยพอเพียง	52 (10.83)	256 (53.33)	146 (30.42)	26 (5.42)	0 (0.00)	480 (100)	3.70 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.79 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.51) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีที่นั่งคอยพอเพียง อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และ ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และบรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ อยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 17 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06	มาก	1
ปัจจัยด้านราคา	4.06	มาก	1
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78	มาก	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.77	มาก	6
ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	มาก	2
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	3.80	มาก	3
ปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	3.79	มาก	4

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ปัจจัยด้านการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. คุณภาพการบริการ	4.80 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
2. วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติ	4.07 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)
3. ระยะเวลาการชำระคืน	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)
4. หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน	3.79 (มาก)	3.43 (มาก)
5. ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่มีให้ เลือกใช้บริการ	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่คุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ระยะเวลาการชำระคืน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริการรถจักรยานยนต์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านาคารถจักรยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยเรียงตามลำดับ ได้แก่ คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อที่มีให้เลือกใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ระยะเวลาการชำระคืน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้านำสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทลูกค้านำสินเชื่อ	
	ลูกค้านำสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้านำสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.14 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
2. การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน	3.96 (มาก)	3.45 (มาก)
3. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)
4. ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการประเมินหลักประกัน	3.73 (มาก)	3.24 (มาก)
5. ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจดทะเบียนจำนอง	3.86 (มาก)	3.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านำสินเชื่อรายปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจดทะเบียนจำนอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการประเมินหลักประกัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่อัตราค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยรวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการจดทะเบียนจำนอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.27) และค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายในการประเมินหลักประกัน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือ ศูนย์กลางทางธุรกิจ	4.46 (มาก)	3.79 (มาก)
2. ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเข้าถึง/เดินทางติดต่อ	3.96 (มาก)	4.24 (มาก)
3. ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.56 (มาก)	4.03 (มาก)
4. เวลาเปิดทำการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ	3.43 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)
5. สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.56 (มาก)	3.93 (มาก)
6. สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบรายละเอียดการสมัครสินเชื่อ หรือขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นได้ทาง web site ของธนาคาร	3.92 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือศูนย์กลางทางธุรกิจ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเข้าถึง/เดินทางติดต่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบรายละเอียดการสมัครสินเชื่อ หรือขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นได้ทาง web site ของธนาคาร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ เวลาเปิดทำการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเข้าถึง/เดินทางติดต่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้แหล่งชุมชน หรือศูนย์กลางทางธุรกิจ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) สามารถตรวจสอบ หรือขอทราบรายละเอียดการสมัครสินเชื่อ หรือขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้นได้ทาง web site ของธนาคาร อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) และ เวลาเปิดทำการให้บริการสะดวกแก่การติดต่อ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.95)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. มีการส่งข้อมูลการบริการต่างๆ โดยจดหมายทางตรงถึงท่าน	4.14 (มาก)	3.71 (มาก)
2. มีพนักงานไปประชาสัมพันธ์ยังกิจการของท่าน	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
3. การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า	3.57 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)
4. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต	3.62 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)
5. มีส่วนลดดอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)
6. มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)
7. ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว	3.86 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ มีการส่งข้อมูลการบริการต่างๆ โดยจดหมายทางตรงถึงท่าน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร และมีพนักงานไปประชาสัมพันธ์ยังกิจการของท่าน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีส่วนลดดอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) การจัดบุชตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ได้รับสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับผู้ขอสินเชื่อ เช่น ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากธนาคาร แจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีส่วนลดดอกเบี้ย ช่วงส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีข้อเสนอหรือบริการพิเศษ สำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีพนักงานไปประชาสัมพันธ์ยังกิจการของท่าน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีการส่งข้อมูลการบริการต่างๆ โดยจดหมายทางตรงถึงท่าน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) และ การจัดบุชตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร
 ที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด
 (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. พนักงานให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่าง ถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.64 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
2. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)
4. พนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)
5. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
6. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของ พนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า	3.84 (มาก)	4.43 (มาก)
7. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.86 (มาก)	3.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.91 โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.64) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้านาคาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและการปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพดี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) พนักงานมีมารยาทและสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
1. กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.22 (มาก)	4.49 (มาก)
2. การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว	3.93 (มาก)	4.21 (มาก)
3. ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.61 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
4. บริการที่ได้รับไม่เคยผิดพลาด	3.56 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)
5. ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอสินเชื่อ	3.69 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
6. สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	3.89 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)
7. ธนาคารมีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับได้อย่างดี	4.01 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ธนาคารมีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และบริการที่ได้รับไม่เคยผิดพลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.49) ธนาคารมีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลารวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ขั้นตอนของการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) บริการที่ได้รับไม่เคยผิดพลาด อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.01) ไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอสินเชื่อ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และสามารถตรวจสอบความก้าวหน้าในการยื่นขอสินเชื่อได้ทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์อยู่ในระดับ ปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.92)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ	
	ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก	ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง
	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (แปรผล)
1. ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	4.47 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)
2. การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.15 (มาก)	3.72 (มาก)
3. การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์	3.68 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
4. ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)
5. บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
6. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
7. มีที่นั่งคอยพอเพียง	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีที่นั่งคอยพอเพียง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริษัท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.68) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากเรียงจากคะแนนเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่มีที่นั่งคอยพอเพียง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความกว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ ของลูกค้า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
1	บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ	75	15.63
2	วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	167	34.79
3	ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า	111	23.13
4	การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก	86	17.92
5	การบริการไม่หลากหลาย	55	11.46
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79 ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.13 การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และ การบริการไม่หลากหลาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 11.46

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคา

ข้อที่	ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
1	อัตราดอกเบี้ยสูง	95	19.79
2	การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาวะการณ์ตลาดปัจจุบัน	119	24.79
3	อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง	99	20.63
4	ค่าประเมินหลักประกันสูง	112	23.33
5	ค่าจดทะเบียนจำนองสูง	72	15.00
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาวะการณ์ตลาดปัจจุบัน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 ค่าประเมินหลักประกันสูง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง จำนวน 99คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 และ ค่าจดทะเบียนจำนองสูง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย

ข้อที่	ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
1	ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ	31	6.46
2	ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย	56	11.67
3	สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอด	162	33.75
4	เวลาเปิดทำการให้บริการไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป	159	33.13
5	ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	89	18.54
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 เวลาเปิดทำการให้บริการไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 และ ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 6.46

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาด

ข้อที่	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
1	โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าธุรกิจ	92	19.17
2	พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ	136	28.33
3	การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย	154	32.08
4	โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย	75	15.63
5	ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย	50	10.42
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย จำนวน 154 คนคิดเป็นร้อยละ 32.08 พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ จำนวน 136 คนคิดเป็นร้อยละ 28.33 โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าธุรกิจ จำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 19.17 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย จำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 15.63 และ ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 10.42

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	94	19.58
2	พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอ	128	26.67
3	พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง	130	27.08
4	พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ	54	11.25
5	พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม	20	4.17
6	พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า	48	10.00
7	พนักงานที่ให้บริการลำเอียงในการบริการลูกค้า	25	5.21
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง จำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 27.08 พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอ จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 26.67 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 19.58 พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 11.25 พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 10.00 พนักงานที่ให้บริการลำเอียงในการบริการลูกค้า จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 5.21 และ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 4.17

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ

ข้อที่	ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ	73	15.21
2	ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ	84	17.50
3	ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	48	10.00
4	เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ	37	7.71
5	ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก	63	13.13
6	ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ	190	39.58
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ จำนวน 190 คนคิดเป็นร้อยละ 39.58 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ จำนวน 84 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ จำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 15.21 ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก จำนวน 63 คนคิดเป็นร้อยละ 13.13 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ จำนวน 37 คิดเป็นร้อยละ 7.71

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ

ข้อที่	ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1	อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ	47	9.79
2	เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ	129	26.88
3	ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด	81	16.88
4	บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม	128	26.67
5	สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	63	13.13
6	ที่นั่งคอยไม่พอเพียง	50	10.42
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		480	

จากตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของปัญหาจำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาจำนวนมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ จำนวน 129 คิดเป็นร้อยละ 26.88 บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม จำนวน 128 คิดเป็นร้อยละ 26.67 ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด จำนวน 81 คิดเป็นร้อยละ 16.88 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 13.13 ที่นั่งคอยไม่พอเพียง จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 10.42 และ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ จำนวน 47 คิดเป็นร้อยละ 9.79

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ	52	16.67	10	5.95
2	วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	105	33.65	76	45.24
3	ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า	68	21.79	34	20.24
4	การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก	47	15.06	51	30.36
5	การบริการไม่หลากหลาย	44	14.10	7	4.17
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์คือ วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.35 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.79 บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.06 และ การบริการไม่หลากหลาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์คือ วงเงินสินเชื่อได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 45.24 รองลงมาได้แก่ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันต่ำมีความยุ่งยาก จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.36 ระยะเวลาในการชำระคืนสั้นเกินกว่าความต้องการของลูกค้า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 บริการไม่มีคุณภาพ ไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 และการบริการไม่หลากหลาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านราคาจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านราคา	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อัตราดอกเบี้ยสูง	38	12.18	89	52.98
2	การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาพการณ์ตลาดปัจจุบัน	87	27.88	16	9.52
3	อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง	67	21.47	32	19.05
4	ค่าประเมินหลักประกันสูง	70	22.44	29	17.26
5	ค่าจดทะเบียนจำนองสูง	54	17.31	12	7.14
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านราคา คือ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาพการณ์ตลาดปัจจุบัน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.88 รองลงมาได้แก่ ค่าประเมินหลักประกันสูง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.44 อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.47 ค่าจดทะเบียนจำนองสูง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 และ อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านราคา คือ อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมในการขอใช้สินเชื่อสูง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ค่าประเมินหลักประกันสูง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.26 การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้า ไม่ทันกับสภาพการณ์ตลาดปัจจุบัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และ ค่าจดทะเบียนจำนองสูง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ	12	3.85	19	11.31
2	ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย	44	14.10	12	7.14
3	สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	108	34.62	34	20.24
4	เวลาเปิดทำการให้บริการ ไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป	95	30.45	57	33.93
5	ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	58	18.59	49	27.38
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 รองลงมาได้แก่ เวลาเปิดทำการให้บริการไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.45 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.59 ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และ ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายคือ เวลาเปิดทำการให้บริการไม่สะดวกแก่ลูกค้า เช่น ปิดทำการเร็วเกินไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93 รองลงมาได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.38 สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการจอดรถ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 ที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.31 และ ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างที่มีเส้นทางผ่านธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาดจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ	54	17.31	39	23.21
2	พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ	97	31.09	54	32.14
3	การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย	115	36.86	33	19.64
4	โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย	42	13.46	23	13.69
5	ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย	17	5.45	33	19.64
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.86 รองลงมาได้แก่ พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 และ ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด คือ พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ มีไม่เพียงพอ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 รองลงมาได้แก่ โฆษณาประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสินเชื่อธุรกิจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.21 การจัดบูธตามห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าต่างๆ มีน้อย และ ไม่มีส่วนลดสำหรับลูกค้าในการใช้บริการอื่นๆ ของธนาคาร หรือมีน้อย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 และ โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	68	21.79	33	19.64
2	พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอ	91	29.17	35	20.83
3	พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เป็นกันเอง	85	27.24	46	27.38
4	พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ	34	10.90	10	5.95
5	พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม	12	3.85	8	4.76
6	พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า	19	6.09	38	22.62
7	พนักงานที่ให้บริการล่าเอียงในการบริการลูกค้า	16	5.13	12	7.14
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริการส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.79 พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.09 พนักงานที่ให้บริการลำเอียงในการบริการลูกค้า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 และ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อบริการส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ พนักงานที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเองจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.38 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่ให้บริการแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 พนักงานที่ให้บริการไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถที่เพียงพอ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 พนักงานที่ให้บริการมีกริยาวาจาที่ไม่สุภาพ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 พนักงานที่ให้บริการลำเอียงในการบริการลูกค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 และ พนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ	51	16.35	28	16.67
2	ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนาน	43	13.78	55	32.74
3	ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	31	9.94	30	17.86
4	เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ	32	10.26	5	2.98
5	ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก	49	15.71	25	14.88
6	ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ	119	38.14	39	23.21
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ คือ ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 38.14 รองลงมาได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนาน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.78 เกิดความผิดพลาดในการขออนุมัติสินเชื่อ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 และ ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ คือ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อนานจำนวน 55คน คิดเป็นร้อยละ 32.74 รองลงมาได้แก่ ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกขณะการรับบริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.21 ขั้นตอนในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ไม่ได้ ได้รับความสะดวกในการติดต่อ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการ

ขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก จำนวน 25 คน คิด เป็นร้อยละ 14.88 และเกิดความผิดพลาดในการ
ขออนุมัติสินเชื่อ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านการสร้างและการ
นำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการจำแนกตามประเภทลูกค้าสินเชื่อ

ข้อที่	ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ หลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ	ประเภทลูกค้าสินเชื่อ			
		ลูกค้าสินเชื่อรายปลีก		ลูกค้าสินเชื่อรายกลาง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่ เพียงพอ	29	9.29	14	8.33
2	เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่างลูกค้า รอรับบริการ	90	28.85	22	13.10
3	ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด	59	18.91	26	15.48
4	บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับ บริการไม่เหมาะสม	82	26.28	67	39.88
5	สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	43	13.78	10	5.95
6	ที่นั่งคอยไม่พอเพียง	21	6.73	43	25.60
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		312		168	

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินเชื่อรายปลีก ส่วนใหญ่ มี
ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ คือ เครื่องมือหรือสิ่ง
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่าง
ลูกค้ารอรับบริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85 รองลงมาได้แก่ บรรยากาศและมุมพักผ่อน
ระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.28 ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง
ไม่สะอาด จำนวน 59คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวน 43

คน คิดเป็นร้อยละ 13.78 อุปกรณ์สำนักงานไม่ ทันสมัย ไม่เพียงพอ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 และ ที่นั่งคอยไม่พอเพียง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าสินค้ารายกลาง ส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอหลักฐานทางกายภาพของการให้บริการ คือ บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 39.88 รองลงมาได้แก่ ที่นั่งคอยไม่พอเพียง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ธนาคารมีพื้นที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะอาด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ให้ระหว่างลูกค้ารอรับบริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และ สำนักงานไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved