

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 150 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อ ประเภทวงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ และข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อ (ตารางที่ 1- 11)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตารางที่ 12- 19)

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ตารางที่ 20- 27)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 28- 59)

ส่วนที่ 5 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 60- 91)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	85	56.7
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	61	40.7
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	4	2.6
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 40.7 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	32	21.3
1,000,001 - 3,000,000 บาท	70	46.7
3,000,001 - 5,000,000 บาท	26	17.3
5,000,001 - 10,000,000 บาท	9	6.0
มากกว่า 10,000,000 บาท	13	8.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1,000,001 - 3,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.3 มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 3,000,001 - 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.7 และมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5,000,001 - 10,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ประธานกรรมการ	4	2.7
กรรมการผู้จัดการ	53	35.3
หุ้นส่วนผู้จัดการ	62	41.3
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สมุหบัญชี	31	20.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งหน้าที่เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา มีตำแหน่งหน้าที่เป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชี / สมุหบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.7 และมีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	18	12.0
การบริการ	37	24.7
รับเหมาก่อสร้าง	23	15.3
อสังหาริมทรัพย์	5	3.3
การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	51	34.0
เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	10	6.7
เหมืองแร่และข่อยหิน	6	4.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือธุรกิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 24.7 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 15.3 ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 12.0 ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 6.7 ธุรกิจเหมืองแร่และข่อยหิน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 100,000 บาท	7	4.6
100,001 - 500,000 บาท	28	18.7
500,001 - 1,000,000 บาท	16	10.7
1,000,001 - 1,500,000 บาท	9	6.0
1,500,001 - 2,000,000 บาท	19	12.7
มากกว่า 2,000,000 บาท	71	47.3
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 100,001 - 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 1,500,001 - 2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 500,001 - 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 1,000,001 - 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจในการ  
ดำเนินธุรกิจ

ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ประธานกรรมการ	21	14.0
กรรมการผู้จัดการ	64	42.7
หุ้นส่วนผู้จัดการ	65	43.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเป็น  
หุ้นส่วนผู้จัดการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาเป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 42.7  
และประธานกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000,000 บาท	57	38.0
5,000,001 - 10,000,000 บาท	45	30.0
10,000,001 - 15,000,000 บาท	19	12.7
15,000,001 - 20,000,000 บาท	10	6.7
20,000,001 - 25,000,000 บาท	4	2.6
มากกว่า 25,000,000 บาท	15	10.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 5,000,000 บาท  
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 5,000,001 - 10,000,000 บาท คิด  
เป็นร้อยละ 30.0 มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 10,000,001 - 15,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.7  
มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 25,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่  
15,000,001 - 20,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีวงเงินสินเชื่อรวมตั้งแต่ 20,000,001 -  
25,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อ

ธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ	41	27.3
ธนาคารกรุงไทย	44	29.3
ธนาคารกสิกรไทย	35	23.3
ธนาคารไทยพาณิชย์	35	23.3
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	32	21.3
ธนาคารนครหลวงไทย	11	7.3
ธนาคารทหารไทย	12	8.0
ธนาคารเอเชีย	5	3.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงไทย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ คิดเป็นร้อยละ 27.3 ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 23.3 เท่ากัน ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 21.3 ธนาคารทหารไทย คิดเป็นร้อยละ 8.0 ธนาคารนครหลวงไทย คิดเป็นร้อยละ 7.3 และธนาคารเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ



ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ

ประเภทวงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	118	78.7
เงินกู้ Term Loan	30	20.0
ตัวสัญญาใช้เงิน	41	27.3
ขายลดเช็ค	8	5.3
หนังสือค้ำประกัน	54	36.0
อ่าวัด / รับรองตัว	1	0.7
หนังสือรับรองเครดิต	26	17.3
ธุรกิจต่างประเทศ	5	3.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วงเงินสินเชื่อประเภท เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ หนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 27.3 เงินกู้ Term Loan คิดเป็นร้อยละ 20.0 หนังสือรับรองเครดิต คิดเป็นร้อยละ 17.3 ขายลดเช็ค คิดเป็นร้อยละ 5.3 ธุรกิจต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอ่าวัด รับรองตัว คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการ  
สินเชื่อ

ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	8	5.3
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	26	17.3
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	25	16.7
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	91	60.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ ระยะเวลามากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระยะเวลามากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลในการขอใช้บริการ  
สินเชื่อ

ข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	55	36.7
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	73	48.7
ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	67	44.7
ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	17	11.3
ได้รับการแนะนำจากญาติๆหรือเพื่อน	15	10.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสินเชื่อโดยการติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 44.7 ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 36.7 ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 11.3 และได้รับการแนะนำจากญาติๆหรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับ  
ธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า	58 38.7%	75 50.0%	16 10.7%	1 0.6%	-	150 100.0%	4.27 (มาก)	1
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	29 19.3%	80 53.4%	33 22.0%	3 2.0%	5 3.3%	150 100.0%	3.83 (มาก)	4
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	29 19.3%	86 57.3%	27 18.0%	4 2.7%	4 2.7%	150 100.0%	3.88 (มาก)	3
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	26 17.3%	72 48.0%	50 33.3%	1 0.7%	1 0.7%	150 100.0%	3.81 (มาก)	5
มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	15 10.0%	70 46.6%	57 38.0%	4 2.7%	4 2.7%	150 100.0%	3.59 (มาก)	6
มีบริการที่ครบวงจร	41 27.3%	71 47.3%	31 20.7%	4 2.7%	3 2.0%	150 100.0%	3.95 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.89</b> (มาก)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่มีความสำคัญ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = น้อย,

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งปัจจัยย่อยทุกปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีบริการที่ครบวงจร หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27, 3.95, 3.88, 3.83, 3.81 และ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
อัตราดอกเบี้ย	104 69.4%	35 23.3%	8 5.3%	3 2.0%	-	150 100.0%	4.60 (มากที่สุด)	1
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน/ ต่างประเทศ	32 21.3%	47 31.3%	54 36.0%	10 6.7%	7 4.7%	150 100.0%	3.58 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้	39 26.0%	64 42.7%	40 26.7%	6 4.0%	1 0.6%	150 100.0%	3.89 (มาก)	3
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	26 17.3%	92 61.3%	28 18.7%	3 2.0%	1 0.7%	150 100.0%	3.93 (มาก)	2
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	31 20.7%	72 48.0%	34 22.7%	10 6.6%	3 2.0%	150 100.0%	3.79 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.96 (มาก)	

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

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.60 และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด และค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ ต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.89, 3.79 และ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การติดต่อ	59 39.3%	77 51.4%	11 7.3%	3 2.0%	-	150 100.0%	4.28 (มาก)	1
มีจำนวนสาขามาก	30 20.0%	70 46.7%	45 30.0%	3 2.0%	2 1.3%	150 100.0%	3.82 (มาก)	3
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	29 19.3%	77 51.3%	36 24.0%	4 2.7%	4 2.7%	150 100.0%	3.82 (มาก)	3
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	27 18.0%	76 50.7%	44 29.3%	1 0.7%	2 1.3%	150 100.0%	3.83 (มาก)	2
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้ สะดวก	12 8.0%	33 22.0%	61 40.7%	21 14.0%	23 15.3%	150 100.0%	2.93 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.74 (มาก)	

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

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ มาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.28 ติดต่อทางโทรศัพท์ ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และมีจำนวนสาขามาก กับมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.82 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย คือติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.93

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
มีพนักงานธนาคาร ออกไป แนะนำบริการ	15 10.0%	52 34.7%	68 45.3%	14 9.3%	1 0.7%	150 100.0%	3.44 (น้อย)	2
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	3 2.0%	51 34.0%	74 49.3%	18 12.0%	4 2.7%	150 100.0%	3.21 (น้อย)	4
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	47 31.3%	52 34.7%	37 24.7%	11 7.3%	3 2.0%	150 100.0%	3.86 (มาก)	1
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืน เงินต้น/ ดอกเบี้ย	48 32.0%	55 36.7%	29 19.3%	14 9.3%	4 2.7%	150 100.0%	3.86 (มาก)	1
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	11 7.3%	63 42.0%	56 37.4%	17 11.3%	3 2.0%	150 100.0%	3.41 (น้อย)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.56 (มาก)	

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

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.86 ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.41 และ 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	56 37.3%	77 51.3%	16 10.7%	1 0.7%	-	150 100.0%	4.25 (มาก)	2
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	42 28.0%	84 56.0%	24 16.0%	-	-	150 100.0%	4.12 (มาก)	5
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	37 24.7%	99 66.0%	14 9.3%	-	-	150 100.0%	4.15 (มาก)	4
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	77 51.3%	58 38.7%	15 10.0%	-	-	150 100.0%	4.41 (มาก)	1
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	40 26.7%	75 50.0%	34 22.7%	1 0.7%	-	150 100.0%	4.03 (มาก)	6
มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	64 42.7%	60 40.0%	23 15.3%	3 2.0%	-	150 100.0%	4.23 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.20 (มาก)	

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวม  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียง  
ตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานให้  
คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ  
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้า  
อย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41, 4.25, 4.23, 4.15, 4.12 และ 4.03 ตามลำดับ



ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการ อนุมัติสินเชื่อ	80 53.4%	47 31.3%	21 14.0%	2 1.3%	-	150 100.0%	4.37 (มาก)	1
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนใน การทำนิติกรรม	51 34.0%	68 45.3%	27 18.0%	4 2.7%	-	150 100.0%	4.11 (มาก)	3
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	41 27.3%	91 60.7%	16 10.7%	2 1.3%	-	150 100.0%	4.14 (มาก)	2
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51 34.0%	62 41.3%	36 24.0%	1 0.7%	-	150 100.0%	4.09 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>4.17</b> (มาก)	

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ  
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้  
ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมา  
คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม  
และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.14, 4.11 และ 4.09  
ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย  
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ความ สำคัญ			
ภายในอาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	18 12.0%	76 50.7%	53 35.3%	1 0.7%	2 1.3%	150 100.0%	3.71 (มาก)	2
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	12 8.0%	68 45.4%	63 42.0%	5 3.3%	2 1.3%	150 100.0%	3.55 (มาก)	3
มีความเป็นระเบียบ เช่น การ จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ สินเชื่o ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	9 6.0%	61 40.7%	73 48.7%	5 3.3%	2 1.3%	150 100.0%	3.47 (น้อย)	4
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ ของธนาคาร	52 34.7%	82 54.7%	15 10.0%	1 0.6%	-	150 100.0%	4.23 (มาก)	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	7 4.7%	50 33.3%	72 48.0%	16 10.7%	5 3.3%	150 100.0%	3.25 (น้อย)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							<b>3.64</b> (มาก)	

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

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง  
กายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ  
ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายใน  
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง  
ทันสมัยสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23, 3.71 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
ให้ความสำคัญในระดับน้อยได้แก่ ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์  
เอกสารการขอสินเชื่o ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น  
โทรทัศน์ น้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47  
และ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสินค้าเชิงธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติ  
บุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.89	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.96	มาก	3
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.74	มาก	5
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.56	มาก	7
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.20	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	มาก	2
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.64	มาก	6
รวม	3.88	มาก	

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.17, 3.96, 3.89, 3.74, 3.64 และ 3.56 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับ  
ธนาคารพาณิชย์ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ	16 10.7%	63 42.0%	48 32.0%	9 6.0%	14 9.3%	150 100.0%	3.39 (น้อย)	3
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	13 8.6%	55 36.7%	49 32.7%	17 11.3%	16 10.7%	150 100.0%	3.21 (น้อย)	4
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกันมากเกินไป	21 14.0%	70 46.7%	37 24.7%	13 8.6%	9 6.0%	150 100.0%	3.54 (มาก)	2
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	18 12.0%	74 49.4%	45 30.0%	8 5.3%	5 3.3%	150 100.0%	3.61 (มาก)	1
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3 2.0%	41 27.3%	58 38.7%	14 9.3%	34 22.7%	150 100.0%	2.77 (น้อย)	6
บริการไม่ครบวงจร	8 5.3%	39 26.0%	68 45.3%	22 14.7%	13 8.7%	150 100.0%	3.05 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.26 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.21, 3.05 และ 2.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านราคา

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่า ธนาคารอื่น	47 31.3%	64 42.7%	25 16.7%	6 4.0%	8 5.3%	150 100.0%	3.91 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน/ ต่างประเทศ สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	12 8.0%	41 27.3%	49 32.7%	11 7.3%	37 24.7%	150 100.0%	2.87 (น้อย)	5
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	18 12.0%	59 39.4%	42 28.0%	17 11.3%	14 9.3%	150 100.0%	3.33 (น้อย)	3
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	15 10.0%	75 50.0%	49 32.7%	6 4.0%	5 3.3%	150 100.0%	3.59 (มาก)	2
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	16 10.7%	50 33.3%	53 35.4%	14 9.3%	17 11.3%	150 100.0%	3.23 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.38 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาที่สุดตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยย่อยด้านราคาที่สุดตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.23 และ 2.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	21 14.0%	49 32.7%	43 28.7%	20 13.3%	17 11.3%	150 100.0%	3.25 (น้อย)	2
จำนวนสาขาของธนาคารมี น้อย ไม่เพียงพอในการใช้ บริการ	9 6.0%	49 32.7%	54 36.0%	20 13.3%	18 12.0%	150 100.0%	3.07 (น้อย)	3
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	17 11.3%	61 40.7%	49 32.7%	10 6.6%	13 8.7%	150 100.0%	3.39 (น้อย)	1
ไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้	10 6.7%	35 23.3%	49 32.7%	29 19.3%	27 18.0%	150 100.0%	2.81 (น้อย)	4
ไม่สามารถติดต่อทาง อินเทอร์เน็ตได้	2 1.3%	16 10.7%	45 30.0%	29 19.3%	58 38.7%	150 100.0%	2.17 (น้อยที่สุด)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							2.94 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่  
ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการที่  
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่  
เพียงพอ รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของ  
ธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย  
3.39, 3.25, 3.07 และ 2.81 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยย่อยด้านสถานที่ให้บริการที่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด คือไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยมี  
ค่าเฉลี่ย 2.17



ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ปัญหาปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมา แนะนำบริการ	9 6.0%	40 26.7%	65 43.3%	20 13.3%	16 10.7%	150 100.0%	3.04 (น้อย)	3
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ ที่เคยมาใช้บริการ	1 0.7%	21 14.0%	76 50.7%	32 21.3%	20 13.3%	150 100.0%	2.67 (น้อย)	5
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีกา รยกเว้นค่าธรรมเนียม	14 9.3%	59 39.3%	47 31.4%	20 13.3%	10 6.7%	150 100.0%	3.31 (น้อย)	1
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	10 6.7%	62 41.3%	45 30.0%	18 12.0%	15 10.0%	150 100.0%	3.23 (น้อย)	2
การ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี / มีน้อย	2 1.3%	36 24.0%	55 36.7%	26 17.3%	31 20.7%	150 100.0%	2.68 (น้อย)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							2.99 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านส่งเสริม  
การตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลด  
หรือไม่มีกรยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย  
ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆไม่มี/มีน้อย  
และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.23, 3.04, 2.68 และ 2.67  
ตามลำดับ



ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านพนักงาน

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	15 10.0%	62 41.3%	46 30.7%	15 10.0%	12 8.0%	150 100.0%	3.35 (น้อย)	3
พนักงานงานขาดความรู้ และความสามารถ	7 4.7%	55 36.7%	57 38.0%	17 11.3%	14 9.3%	150 100.0%	3.16 (น้อย)	5
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	10 6.7%	45 30.0%	65 43.3%	20 13.3%	10 6.7%	150 100.0%	3.17 (น้อย)	4
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาท ไม่ดี และไม่มียุทธสัมพันธ	20 13.3%	69 46.0%	39 26.0%	14 9.3%	8 5.4%	150 100.0%	3.53 (มาก)	2
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	12 8.0%	46 30.7%	57 38.0%	14 9.3%	21 14.0%	150 100.0%	3.09 (น้อย)	6
มีพนักงานให้บริการ ไม่เพียงพอ	24 16.0%	76 50.6%	37 24.7%	6 4.0%	7 4.7%	150 100.0%	3.69 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.33 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มียุทธสัมพันธ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยย่อยด้านพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน รองลงมาคือพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.17, 3.16 และ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	30 20.0%	73 48.7%	32 21.3%	8 5.3%	7 4.7%	150 100.0%	3.74 (มาก)	1
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	16 10.7%	75 50.0%	44 29.3%	8 5.3%	7 4.7%	150 100.0%	3.57 (มาก)	3
การทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อย	12 8.0%	31 20.7%	62 41.3%	19 12.7%	26 17.3%	150 100.0%	2.89 (น้อย)	4
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	27 18.0%	63 42.0%	43 28.7%	9 6.0%	8 5.3%	150 100.0%	3.61 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.45 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้าน  
กระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ การให้คำตอบในการ  
อนุมัติสินเชื่อล่าช้า รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยาก  
ซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.61 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาปัจจัยย่อยด้าน  
กระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ การทำงานมีความ  
ผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.89

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา  
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัญหาปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มี ปัญหา			
ภายในธนาคาร เครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2 1.3%	30 20.0%	71 47.3%	28 18.7%	19 12.7%	150 100.0%	2.79 (น้อย)	2
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่ สวยงาม	3 2.0%	14 9.3%	79 52.7%	34 22.7%	20 13.3%	150 100.0%	2.64 (น้อย)	3
จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ สินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2 1.3%	21 14.0%	62 41.3%	46 30.7%	19 12.7%	150 100.0%	2.61 (น้อย)	4
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่นๆ	8 5.3%	30 20.0%	42 28.0%	28 18.7%	42 28.0%	150 100.0%	2.56 (น้อย)	5
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2 1.3%	44 29.3%	56 37.4%	23 15.3%	25 16.7%	150 100.0%	2.83 (น้อย)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.68 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งปัญหาปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83, 2.79, 2.64, 2.61 และ 2.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.26	น้อย	4
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.38	น้อย	2
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.94	น้อย	6
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	2.99	น้อย	5
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	3.33	น้อย	3
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	น้อย	1
ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.68	น้อย	7
รวม	3.15	น้อย	

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

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดแต่ละปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.38, 3.33, 3.26, 2.99, 2.94 และ 2.68 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี  
จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่มีความสำคัญ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = น้อย,

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.99 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.86 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23, 3.92, 3.89, 3.87, 3.74 และ 3.66 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าและมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระและมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันและเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านราคา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
อัตราราคาเฉลี่ย	4.66 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ	3.72 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)

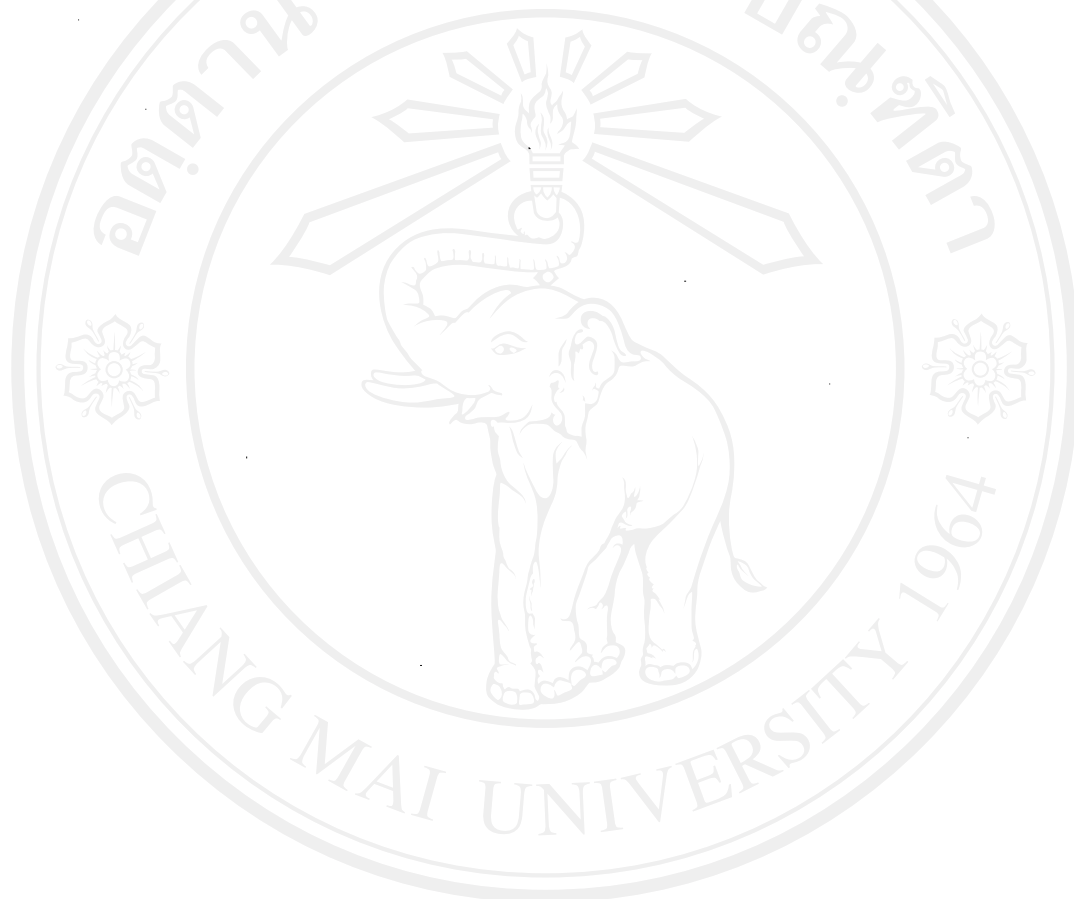
หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = ไม่มีความสำคัญ, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = น้อย,  
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราราคาเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 4.66 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.91, 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราราคาเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต้องงวด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.87 และ 3.77 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39



นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้ำานสถานที่ให้บริการ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	4.25 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.00 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	2.98 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)

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

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้  
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีจำนวนสาขามากและติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.98

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26, 3.85,

3.82 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.82

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	3.52 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.75 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.15 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.25 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	4.01 (มาก)	3.69 (มาก)	3.25 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.47 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.50 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.99 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.15 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.69 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.31 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยข้อยพบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการและมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.75 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านพนักงาน	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	4.47 (มาก)	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	2.75 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	3.87 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.28, 4.24, 4.18, 4.16 และ 4.01 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของ

พนักงาน รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความรู้และความสามารถของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34, 4.28, 4.21, 4.13, 4.11 และ 4.05 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อบริการด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.75



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

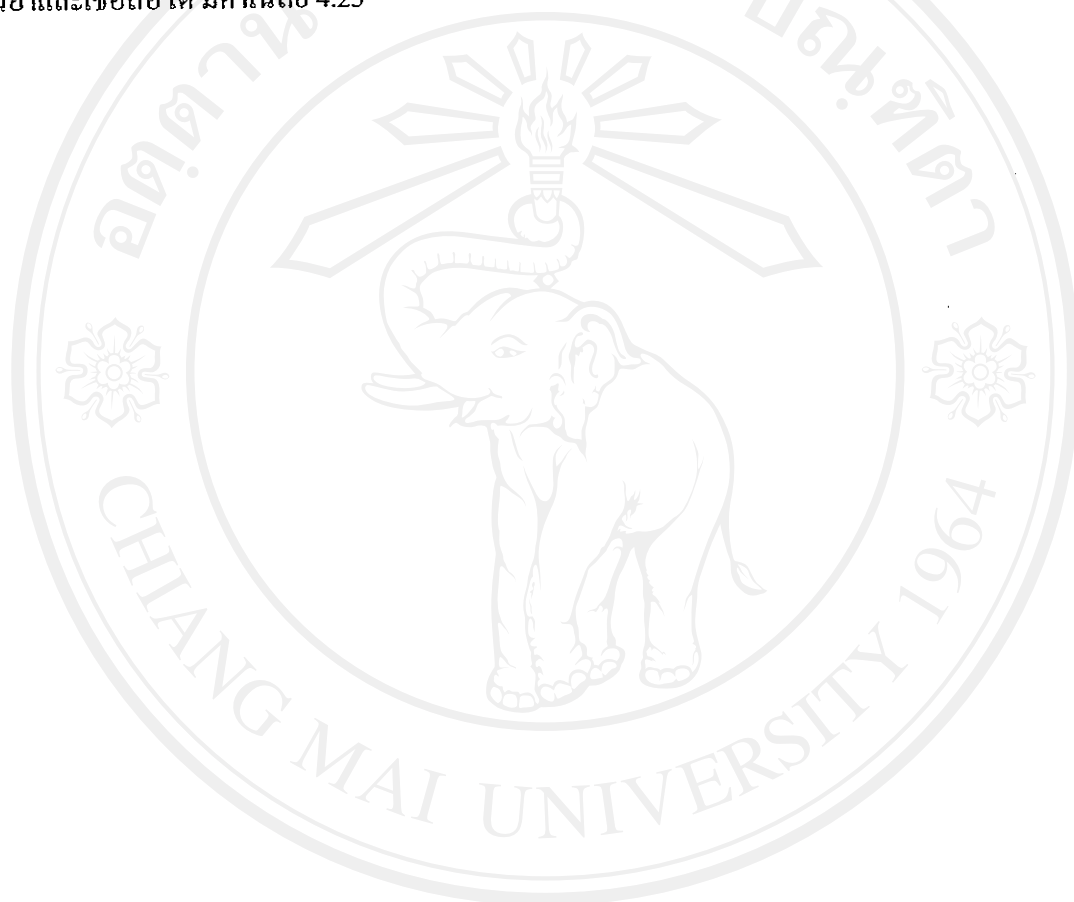
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.31 (มาก)	4.44 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.18, 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.15, 4.08 และ 4.07 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.25



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.52 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.50 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	3.25 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21, 3.75, 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.25

นิเทศศิลป์ประเภทหัตถ์ส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28, 3.64 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.26 ตามลำดับ

นิเทศศิลป์ประเภทหัตถ์ส่วนสามัญนิเทศศิลป์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 35 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.63 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	3.87 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้  
ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งใน  
รายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ  
ดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง  
กายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22, 4.16, 4.01, 3.89, 3.75, 3.63 และ 3.66 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประกอบการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.18, 3.89, 3.88, 3.70 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.46

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประกอบการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.00, 3.90, 3.87, 3.85, 3.65 และ 3.50 ตามลำดับ



ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย้อยหิน
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระ	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	3.50 (มาก)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อ	3.61 (มาก)	3.97 (มาก)	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	4.40 (มาก)	3.83 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อ หลากหลายให้เลือก	3.28 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.33 (น้อย)
มีบริการที่ครบวงจร	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	3.83 (มาก)

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

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภท อุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.00, 3.94, 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.28

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และ ระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11, 3.97, 3.92, 3.86, 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ



รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.09, 4.04, 3.87, 3.83 และ 3.74 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.20 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันและเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และ ระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.00, 3.94, 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.49

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.10, 3.90, 3.80 และ 3.70 ตามลำดับ

เหมืองแร่และขุดหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 ตามลำดับ ส่วนที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
อัตราดอกเบี้ย	4.78 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.30 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค่า ประกัน/ต่างประเทศ	3.61 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการเงินกู้	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อน ต้องวด	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.78 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องวด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.89 และ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องวด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.08, 3.89 และ 3.86 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.41

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกันและจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.78 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศและค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.75 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.96, 3.69 และ 3.57 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.90 และ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

เหมืองแร่และขุดหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.43 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.17 (น้อย)
มีบริเวณที่จอดรถ เพียงพอ	4.22 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.67 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	2.94 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22 รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.94

การบริการ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.08, 3.97 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.30



รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.00, 3.96 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.96

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีจำนวนสาขามากและติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.80

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามากและติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.76

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีจำนวนสาขามากและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก และ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และ 2.50 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีจำนวนสาขามากและติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	3.22 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.83 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ ที่เคยมาใช้บริการ	3.17 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.52 (มาก)	2.60 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.20 (น้อย)	2.53 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	4.06 (มาก)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	4.22 (มาก)	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.40 (น้อย)	4.08 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.39 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	2.83 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.27 (น้อย)

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

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 และ 4.06 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.22 และ 3.17 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.32 และ 3.27 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.65, 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.35

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 2.80 และ 2.60 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, 4.08 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.20 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 และ 2.53 ตามลำดับ



ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรู้ และความสามารถ ของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.78 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษย สัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	4.56 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.26 (มาก)	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)	4.20 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.56 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.39 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.27, 4.22, 4.19, 4.11 และ 4.05 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.40 รองลงมาคือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.27 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.30 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจ

ง่าย และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.20 และ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 4.00 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อบริการด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก ที่สุดคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือ มีพนักงาน ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.67 และ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใน ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่และขุดหิน
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.61 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.49 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	3.17 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)

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

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.61 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.22 และ 4.06 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.24, 4.14 และ 4.05 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26, 4.17, 4.00 และ 3.87 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.49, 4.24, 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.30 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.00 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.17



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทาง  
กายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
ภายในอาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.28 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.33 (น้อย)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การ จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ สินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.28 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.33 (น้อย)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ ของธนาคาร	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพัก และห้องน้ำ	2.94 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)

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

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.28 และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ตามลำดับ



การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 3.92, 3.81 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.22

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.65, 3.61 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.43

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.40

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และ 3.80 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารมี

บรรยากาศที่ตึกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.39 และ 3.25 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ตึกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.40 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ตึกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33

ตารางที่ 43 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่และย่อยหิน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)	4.08 (มาก)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.02 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.61 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.27 (น้อย)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.40 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)

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

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.79 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.40

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.18, 3.95, 3.91, 3.86 และ 3.77 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.45

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.08, 3.99, 3.83, 3.81, 3.68 และ 3.56 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.04, 3.85, 3.73, 3.68 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.20

การพาณิชย์ (ค้าส่ง / ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.21, 3.99, 3.85, 3.68, 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงานและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.17 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.56 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.90, 3.83, 3.75, 3.57 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.27



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.72 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	4.14 (มาก)	3.82 (มาก)	4.06 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	3.00 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.43 (น้อย)	3.39 (น้อย)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> (มาก)	<b>3.75</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.89</b> (มาก)	<b>3.92</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.14 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือมีบริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก



และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11, 3.96, 3.82, 3.64 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.39

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.19 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน 4.06 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.88 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.89 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.84 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.17, 3.87, 3.80, 3.72 และ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	4.71 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค่า ประกัน/ ต่างประเทศ	3.43 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.73 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้	4.43 (มาก)	3.86 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	3.22 (น้อย)	4.11 (มาก)	3.73 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.14</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)	<b>3.62</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.71 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43, 4.14 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.43

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.86

ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.39

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22, 3.89 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.11 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.53 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.42

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.72 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การติดต่อ	3.71 (มาก)	4.25 (มาก)	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.25 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.14 (น้อย)	3.82 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.63 (มาก)	3.96 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	2.00 (น้อยที่สุด)	2.89 (น้อย)	3.31 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	3.15 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	3.81 (มาก)

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

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.71 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมี

ค่าเฉลี่ย 4.25, 3.89, 3.82 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.89

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.12, 3.87 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.31

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.89

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47, 3.68, 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.21

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และมีจำนวนสาขามาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.96, 3.86 และ 3.82 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.15



ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
มีพนักงานธนาคาร ออกไป แนะนำบริการ	3.14 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.44 (น้อย)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	3.00 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.15 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	4.14 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืน เงินต้น/ ดอกเบี้ย	4.14 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.57 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.48 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 4.14 รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.61 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ



น้อย คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.07 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.56 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.44

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.89 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.44 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 3.68 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.37 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.92 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.44 และ 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.18 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	4.57 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.42 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.34 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.05</b> (มาก)	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.21</b> (มาก)	<b>4.24</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท  
ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งในรายละเอียด  
ของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษย  
สัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก  
เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมี  
พนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29 รองลงมาคือ ความรู้และความสามารถ  
ของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากันคือ 4.14 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39, 4.32, 4.25, 4.18, 4.07 และ 3.96 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33 รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.26 ความรู้และความสามารถของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.21 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.52 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34, 4.23, 4.18, 4.11 และ 4.04 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	4.57 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	4.43 (มาก)	4.21 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	4.21 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.32</b> (มาก)	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.03</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.17</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.14 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.29, 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.00, 3.87 และ 3.81 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.78 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.58 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26, 4.05 และ 3.89 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.21, 4.10 และ 4.04 ตามลำดับ



ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.14 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.45 (น้อย)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	2.86 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.28 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)

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

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ รองลงมาคือ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.14 และ 2.86 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 3.68 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 2.96 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44, 3.75, 3.62 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.38

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33, 3.89 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.33 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ

ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.68 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.37

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14, 3.73 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.26 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	3.81 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.60 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.46 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.84</b> (มาก)	<b>3.83</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.85</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.91</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.26, 4.14, 3.81 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.26 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.20, 3.91, 3.75, 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.43

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.03, 3.95, 3.89, 3.85, 3.75 และ 3.54 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.63 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.20, 4.03, 3.89, 3.69, 3.58 และ 3.52 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.17, 4.00, 3.92, 3.81, 3.64 และ 3.59 ตามลำดับ



ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	3.60 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.80 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.93 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.58 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> (มาก)	<b>3.88</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>3.67</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)	<b>4.01</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.82 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ เอกสารที่ใช้ในการ



ขอสินเชื่อ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.00, 3.93, 3.87, 3.78 และ 3.51 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.05 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 3.90, 3.70 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.20 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.53 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.07, 3.93, 3.80 และ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	4.40 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน/ ต่างประเทศ	3.70 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.75 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.25 (น้อย)	4.00 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.07 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	4.23 (มาก)

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

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ ต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.70 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.60 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.98 และ 3.96 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.33

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.79 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.90 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.90 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.10

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.00 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.93 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การติดต่อ	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.98 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	4.30 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	2.93 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.40 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)

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

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33, 3.98, 3.84 และ 3.72 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.93

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29, 3.89, 3.73 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.80

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีจำนวนสาขามากและติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.84

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และมีจำนวนสาขามาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30, 4.10, 4.00 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ และมีจำนวนสาขามาก รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.50

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.20, 3.80 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.27



ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000,000	5,000,001 - 10,000,000	10,000,001 - 15,000,000	15,000,001 - 20,000,000	20,000,001 - 25,000,000	มากกว่า 25,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
มีพนักงานธนาคาร ออกไป แนะนำบริการ	3.47 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (น้อย)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	3.28 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.33 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)	4.11 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืน เงินต้น/ ดอกเบี้ย	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.44 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)

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

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.81 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.44 และ 3.28 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.64 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา



ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.40 และ 3.22 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.84 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.11 และ 2.95 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.07 และ 3.60 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านพนักงาน	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.33 (มาก)	4.31 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.24</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.12</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.13</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความรู้และความสามารถของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.21 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.63 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.11, 4.05, 4.00 และ 3.95 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.10 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือและพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.40 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.79 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)	4.33 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.22 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.01 (มาก)</b>	<b>4.10 (มาก)</b>	<b>4.19 (มาก)</b>	<b>4.32 (มาก)</b>

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

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.18, 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ



วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.11, 3.84 และ 3.79 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.10, 4.00 และ 3.90 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 5.00 และ 4.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.33, 4.27 และ 4.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ภายในอาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.42 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (น้อย)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การ จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ สินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.56 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.47 (น้อย)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ ของธนาคาร	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	3.25 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.33 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)

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

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 และภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.25

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29, 3.82 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.27 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.16 และ 3.05 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.00 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.30 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ

ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	4.25 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	4.23 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.58 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>3.80</b> (มาก)	<b>3.84</b> (มาก)	<b>3.90</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)

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

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.22, 3.91, 3.89, 3.76, 3.68 และ 3.58 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.16, 3.98, 3.88, 3.69 และ 3.68 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.49

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.01, 3.96, 3.95 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.45 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.90 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.25, 4.19, 3.85, 3.80, 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ทุกปัจจัยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32, 4.23, 4.13, 4.01, 3.88, 3.72 และ 3.56 ตามลำดับ



ส่วนที่ 5 ปัญหาด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่พบ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจ  
กับธนาคารพาณิชย์ ของผู้ประกอบการที่จดทะเบียนนิติบุคคล ในอำเภอเมือง จังหวัด  
ราชบุรี จำแนกตามประเภทนิติบุคคล ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวงเงิน  
สินเชื่อรวม

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับ ความต้องการ	3.32 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.00 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.11 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.50 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.78 (น้อย)	2.72 (น้อย)	3.25 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	3.06 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.38 (น้อย)

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

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้  
ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 ซึ่งใน  
รายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมี  
จำนวนมาก มีความยุ่งยาก และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และ  
3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่



ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทรู้นเชื่อให้เล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.11, 3.06 และ 2.78 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.59 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทรู้นเชื่อให้เล็กน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.02 และ 2.72 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทรู้นเชื่อให้เล็กน้อย และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.99 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ สูง/ มากกว่า ธนาคารอื่น	2.79 (น้อย)	2.98 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	3.28 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน สูง/ มากกว่า ธนาคารอื่น	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.25 (น้อย)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.19 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.15 (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.19 และ 2.79 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย

เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต่อ  
งวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคาร  
อื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.28 และ 2.98 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา  
โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใน  
ระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่า  
ธนาคารอื่นและจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25  
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.00 และค่าธรรมเนียมหนังสือ  
ค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ทำเลที่ตั้งของอาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.26 (น้อย)	3.16 (น้อย)	4.25 (มาก)
จำนวนสาขาของอาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้ บริการ	3.06 (น้อย)	3.03 (น้อย)	4.00 (มาก)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.38 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.75 (น้อย)	2.85 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้	2.26 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.55 (มาก)

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

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของอาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของอาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.26, 3.06 และ 2.75 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.26

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของอาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของอาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถ

ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.16, 3.03 และ 2.85 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.00

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ สถานที่จอดรถกับแคบไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 2.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	3.09 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.50 (มาก)
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	2.67 (น้อย)	2.69 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือ ไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.33 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	3.20 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.50 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี / มีน้อย	2.84 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	3.25 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.15 (น้อย)

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

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.20, 3.09, 2.84 และ 2.67 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.25, 2.93 และ 2.69 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มี

ผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.00 และ 2.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	3.25 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.75 (มาก)
พนักงานงานขาดความรู้ และความสามารถ	3.05 (น้อย)	3.26 (น้อย)	4.00 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.06 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.25 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	3.05 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.25 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.71 (มาก)

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

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้  
ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียด  
พบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงาน  
ไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหา  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่  
ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.25 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.06 และพนักงานงานขาดความรู้  
และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.05 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน  
โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจใน  
ระดับมากที่สุด คือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษย  
สัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย

เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.31, 3.26 และ 3.15 ตามลำดับ

นิตินุคคณประภทห้ำงหุ้่นส่วนสำมัญนิตินุคคณ ให้ความสำคัญต่อปัญหำบ่งจ้ยค้ำน พนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมำก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรำยละเอียดพบวำ ปัญหำที่มีผลต่อการ ตัดสินใจในระดับมำก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.25 พนักงาน งานขำคควำมรู้และควำมสำมำรถ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานไม่มีน้ำใจ มำรขำทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ำกันคือ 3.75 ตามลำดับ ส่วนปัญหำที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ พนักงานขำคควำมนำเชื่อถือ และพนักงาน ให้บริการลูกค้าไม่เสมอภำค มีค่าเฉลี่ยเท่ำกันคือ 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	3.65 (มาก)	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย	2.87 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	3.46 (น้อย)	3.79 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)

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

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และเอกสารยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 2.87 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.79 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.97

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มี  
ผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้าและ  
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนใน  
การทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ  
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.25



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2.72 (น้อย)	2.85 (น้อย)	3.26 (น้อย)
บรรยากาศภายในอาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.63 (น้อย)	2.62 (น้อย)	3.25 (น้อย)
จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2.61 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับอาคารอื่นๆ	2.71 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)	3.24 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.81 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.70 (น้อย)	2.64 (น้อย)	3.20 (น้อย)

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

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ ภายในอาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับอาคารอื่นๆ บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และภายในอาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.81, 2.72, 2.71, 2.63 และ 2.61 ตามลำดับ

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และ

ไม่สวยงาม และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.85, 2.82, 2.62 และ 2.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.31

นิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดีตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26, 3.25, 3.24 และ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.22 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.38 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.37 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.16 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.94 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.55 (มาก)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.03 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.14 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	3.26 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.71 (มาก)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.38 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.69 (มาก)
ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.70 (น้อย)	2.64 (น้อย)	3.20 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.40 (น้อย)

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

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.37, 3.26, 3.22, 3.03, 2.94 และ 2.70 ตามลำดับ

นิตินุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.40, 3.31, 2.92, 2.89 และ 2.64 ตามลำดับ

นิตินุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิตินุคคล ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.69 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัญหาปัจจัยด้านราคา และปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.20, 3.16 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับ ความต้องการ	3.56 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระสั้น	3.11 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.33 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.33 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกันมากเกินไป	3.83 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.48 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.00 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.39 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อให้ เลือกน้อย	2.67 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.86 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.50 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	3.28 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.08 (น้อย)

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

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.56 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ บริการไม่ครบวงจร ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.11 และ 2.67 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระต้นวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.24, 3.16, 2.92 และ 2.86 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระต้นบริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.39, 3.22, 3.09, 2.91 และ 2.57 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ บริการไม่ครบวงจร หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 3.01, 2.99 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระต้น และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 2.00 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.80 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระต้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.16 และ 2.86 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ



ต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป บริการไม่ครบ  
วงจร และมีประเภตสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.29, 3.11, 3.09 และ 2.90 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับ  
น้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เงิน  
สินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.33 หลักประกัน/  
ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และบริการ  
ไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และมีประเภตสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University -  
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	อุตสาหกรรม ผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	4.11 (มาก)	3.62 (มาก)	3.74 (มาก)	3.21 (น้อย)	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้า ประกัน/ ต่างประเทศ สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	2.89 (น้อย)	2.51 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการเงินกู้สูง / มากกว่า ธนาคารอื่น	3.00 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.65 (มาก)	2.90 (น้อย)	3.50 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้อง สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.22 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.37 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.33 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.40 (น้อย)

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

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้าประกัน/ต่างประเทศ สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.00 และ 2.89 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25, 3.23 และ 2.51 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.26, 3.13 และ 3.09 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21, 3.19, 3.01, 2.99 และ 2.80 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18, 3.84 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.10 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย

เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 2.90, 2.70 และ 2.60 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่และย่อยหิน
ทำเลที่ตั้งของอาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.44 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.25 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.83 (มาก)
จำนวนสาขาของอาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	3.07 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.99 (น้อย)	2.50 (น้อย)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.83 (มาก)	3.35 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.29 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.67 (มาก)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	3.05 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.65 (น้อย)	1.80 (น้อยที่สุด)	3.09 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.67 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้	2.00 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.03 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.83 (น้อย)

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

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของอาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของอาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.07 และ 3.05 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.00



การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.27, 3.24 และ 2.73 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.19

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.22, 3.00 และ 2.65 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.22

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 2.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.40, 2.00 และ 1.80 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.25, 3.11 และ 3.09 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.39

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.01, 2.99 และ 2.90 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และ 1.60 ตามลำดับ



เหมืองแร่และข่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.50

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริม  
การตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	อุตสาหกรรม ผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	2.89 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.17 (น้อย)	2.60 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.01 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำ จากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	2.50 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.67 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.33 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.81 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการปลอด ชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	3.28 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.32 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี / มีน้อย	2.67 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.57 (น้อย)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.88 (น้อย)	2.99 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	3.20 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.77 (น้อย)

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

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.28, 2.89, 2.67 และ 2.50 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92, 2.89, 2.82, 2.80 และ 2.57 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30, 3.17, 3.13, 2.83 และ 2.57 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.81, 2.79 และ 2.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.40 และ 1.80 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 2.88 และ 2.67 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30, 3.20, 3.01, 2.99 และ 2.70 ตามลำดับ

All rights reserved

เหมืองแร่และขอยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย และไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.32 และ 2.83 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/ มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.33 และ 2.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University -  
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ย่อยหิน
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	3.67 (มาก)	2.99 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.00 (น้อย)
พนักงานงานขาดความรู้ และความสามารถ	3.50 (มาก)	2.89 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.33 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.17 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.33 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาท ไม่ดี และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	3.89 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.40 (น้อย)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่สมอบภาค	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.50 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการ ไม่เพียงพอ	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.39 (น้อย)

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

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.89, 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่สมอบภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 3.00 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.01, 3.00, 2.99 และ 2.89 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.36, 3.34, 3.30, 3.26 และ 2.96 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.40, 3.39, 3.01 และ 2.99 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีพนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.62 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.33 พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.11, 3.09, 2.80 และ 2.70 ตามลำดับ



เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไมตรีและไม่มีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถและพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.33 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่และย่อยหิน
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)
เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.78 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.67 (มาก)
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย	3.00 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.01 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.67 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	3.89 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.61 (มาก)	2.99 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.17 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.25 (น้อย)

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

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.83 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.00

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.86 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.41 และ 2.62 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 2.70 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.20, 3.01 และ 2.99 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.83 และ 3.69 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.16

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.30, 3.20 และ 2.90 ตามลำดับ

เหมืองแร่และขุดหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่และย่อยหิน
ภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	2.89 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)
บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.88 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.32 (น้อยที่สุด)
จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2.82 (น้อย)	2.51 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.69 (น้อย)	2.69 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ	2.90 (น้อย)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.70 (น้อย)	1.67 (น้อยที่สุด)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก้วน้ำ พัก และห้องน้ำ	2.84 (น้อย)	2.59 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.59 (น้อย)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.87 (น้อย)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ ภายในอาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร แก้วน้ำ พักและห้องน้ำ และภายในอาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.90, 2.89, 2.88, 2.84 และ 2.82 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.59, 2.57 และ 2.51 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.32 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13, 2.74 และ 2.52 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.43 และ 2.39 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ และภายในธนาคารเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.41, 2.39 และ 2.20 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้



นั่งพักและห้องน้ำ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.90, 2.82, 2.73 และ 2.69 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.71, 2.70, 2.69, 2.61 และ 2.59 ตามลำดับ

เหมืองแร่และย่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ติดกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.34, 2.32 และ 1.67 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 75 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	เหมืองแร่ และ ยอหิน
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.32 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.34 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.40 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	3.08 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	3.03 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	2.93 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	3.20 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.77 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	3.55 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	3.63 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.25 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.87 (น้อย)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.81 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.03 (น้อย)

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

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.32, 3.08, 2.93 และ 2.87 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.23, 3.19, 3.15, 2.96 และ 2.80 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.49

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.33, 3.28, 3.11, 3.00, 2.91 และ 2.64 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30, 3.15, 3.04, 2.73 และ 2.56 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.48 และ 2.44 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ปัญหาปัจจัยด้านราคา และปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.63 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.42, 3.20, 3.03 และ 2.83 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้าน

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.20, 3.17, 3.08, 3.04, 2.66 และ 2.54 ตามลำดับ

เหมืองแร่และข่อยหิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.39, 3.25, 3.08, 2.83 และ 2.77 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.47

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน	100,001 -	500,001 -	1,000,001 -	1,500,001 -	มากกว่า
	100,000	500,000	1,000,000	1,500,000	2,000,000	2,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	4.15 (มาก)	3.05 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.46 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	4.13 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.17 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มากเกินไป	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.42 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมี จำนวนมาก มีความยุ่งยาก	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	3.48 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3.29 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.69 (น้อย)
บริการ ไม่ครบวงจร	3.00 (น้อย)	3.03 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.06 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.71</b> (มาก)	<b>3.23</b> (น้อย)	<b>3.26</b> (น้อย)	<b>3.19</b> (น้อย)	<b>3.36</b> (น้อย)	<b>3.21</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.13, 4.00 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการ ไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มี

ผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21, 3.05, 3.03 และ 2.79 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.19, 2.94 และ 2.81 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11, 3.00, 2.78 และ 2.56 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.74 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ บริการไม่ครบวงจร วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.21, 3.16 และ 2.79 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.46, 3.42, 3.17, 2.69 และ 3.06 ตามลำดับ



ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน	100,001 -	500,001 -	1,000,001 -	1,500,001 -	มากกว่า
	100,000	500,000	1,000,000	1,500,000	2,000,000	2,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่า ธนาคารอื่น	4.43 (มาก)	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	3.38 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค่า ประกัน/ ต่างประเทศสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.84 (มาก)	2.64 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.93 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.86 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.20 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.71 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.13 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.39</b> (น้อย)	<b>3.35</b> (น้อย)	<b>3.31</b> (น้อย)	<b>3.47</b> (น้อย)	<b>3.32</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43, 3.87, 3.86, 3.84 และ 3.71 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ





ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง	3.14 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.67 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.42 (น้อย)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	3.29 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.07 (น้อย)
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	3.71 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.40 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.86 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.82 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้	1.86 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.96 (น้อย)

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

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.14 และ 2.86 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.86

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อทาง

โทรศัพท์ได้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15, 3.13, 3.04 และ 2.89 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.46

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06, 3.00 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.25

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.33 และ 2.78 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.22

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.16, 2.95 และ 2.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.95

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.40, 3.07 และ 2.82 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.11

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	2.73 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.32 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.97 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	2.70 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.59 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.43 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	3.57 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.20 (น้อย)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/ มีน้อย	2.86 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.76 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.96 (น้อย)

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

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/ มีน้อย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมามาแนะนำบริการ และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43, 2.86, 2.73 และ 2.70 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมามาแนะนำบริการ ไม่ได้รับ



การแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.31, 3.29, 2.75 และ 2.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.07, 3.05, 2.81 และ 2.63 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34, 3.32, 3.11, 2.89 และ 2.56 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.26, 2.89, 2.79 และ 2.53 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.20, 2.97, 2.76 และ 2.59 ตามลำดับ



ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาไม่ชัดเจน	3.71 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.27 (น้อย)
พนักงานงานขาดความรู้และ ความสามารถ	3.70 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.07 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.43 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.07 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาท ไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	3.57 (มาก)	3.25 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.97 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการ ไม่เพียงพอ	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.62</b> (มาก)	<b>3.42</b> (น้อย)	<b>3.29</b> (น้อย)	<b>3.31</b> (น้อย)	<b>3.40</b> (น้อย)	<b>3.26</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.70 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.43

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความสัมพันธ์

สัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.32, 3.25 และ 3.21 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.39, 3.37, 3.13 และ 2.94 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.43, 3.22, 3.11 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.21, 3.17 และ 3.15 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.27 พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.07 และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
การให้คำตอบในการอนุมัติ สินเชื่อล่าช้า	4.30 (มาก)	3.82 (มาก)	4.06 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)
เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	4.28 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.48 (น้อย)
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย	3.14 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.33 (น้อย)

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

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30, 4.28 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.14

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.64 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.04

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.81 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.94

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และ 2.89 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.58 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.11

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อนและการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 2.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่เกิน 100,000 บาท	100,001 - 500,000 บาท	500,001 - 1,000,000 บาท	1,000,001 - 1,500,000 บาท	1,500,001 - 2,000,000 บาท	มากกว่า 2,000,000 บาท
ภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	2.14 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.61 (น้อย)
บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.30 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.56 (น้อย)
จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2.57 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.44 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.51 (น้อย)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ	2.28 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.56 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.29 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.31 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.68 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.58 (น้อย)

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

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และภายในอาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 และ 2.57 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่



สวยงาม ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.30, 2.28 และ 2.14 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 2.93, 2.80, 2.78 และ 2.68 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.46

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 2.88, 2.75 และ 2.44 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.19

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.22, 3.00, 2.89 และ 2.56 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์

สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นโทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับอาคารอื่นๆ บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และภายในอาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16, 3.05, 2.89, 2.79 และ 2.58 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหา มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นโทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ภายในอาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.61 บรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.56 และภายในอาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.51

ตารางที่ 83 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ไม่เกิน	100,001 -	500,001 -	1,000,001 -	1,500,001 -	มากกว่า
	100,000	500,000	1,000,000	1,500,000	2,000,000	2,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.71 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.21 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.94 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.32 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	2.97 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.96 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	3.06 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.96 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	3.62 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.26 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.93 (มาก)	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.33 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	2.51 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.71 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.58 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.09 (น้อย)

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

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.93, 3.71 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06, 2.97 และ 2.51 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจในระดับมากคือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.39, 3.23, 3.04, 2.94 และ 2.73 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 - 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.29, 3.26, 2.99, 2.90 และ 2.71 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,000,001 - 1,500,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.31, 3.30, 3.19, 3.09, 3.04 และ 3.00 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,500,001 - 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.40, 3.36, 2.96, 2.89 และ 2.80 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 2,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ปัญหาปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.32 ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.26 ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.96 และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน	5,000,001 -	10,000,001 -	15,000,001 -	20,000,001 -	มากกว่า
	5,000,000	10,000,000	15,000,000	20,000,000	25,000,000	25,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ	3.42 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.68 (มาก)	2.91 (น้อย)	4.50 (มากที่สุด)	3.53 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.19 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.27 (น้อย)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกันมากเกินไป	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.47 (น้อย)	2.71 (น้อย)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.20 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.93 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.69 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.53 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	3.07 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.00 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.32</b> (น้อย)	<b>3.21</b> (น้อย)	<b>3.30</b> (น้อย)	<b>2.85</b> (น้อย)	<b>3.79</b> (มาก)	<b>3.27</b> (น้อย)

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

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.19, 3.07 และ 2.93 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อ



การตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทรสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27, 3.18, 3.04 และ 2.60 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทรสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.26, 3.05 และ 2.79 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ บริการไม่ครบวงจร หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และมีประเภทรสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 2.91, 2.89, 2.71, 2.70 และ 2.69 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.76 และ 3.74 ตามลำดับ และปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ มีประเภทรสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 3.24 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากมีความยุ่งยาก และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.60 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร และมีประเภทรสินเชื่อให้เลือกน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27, 3.00 และ 2.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน	5,000,001 -	10,000,001 -	15,000,001 -	20,000,001 -	มากกว่า
	5,000,000	10,000,000	15,000,000	20,000,000	25,000,000	25,000,000
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่า ธนาคารอื่น	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค่า ประกัน/ ต่างประเทศสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.21 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.89 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	3.27 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.44 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.53 (มาก)	2.80 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.93 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	3.30 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.39 (น้อย)

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

ตามตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.65 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน/ต่างประเทศสูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.30 และ 3.21 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนต่อ



ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน	5,000,001 -	10,000,001 -	15,000,001 -	20,000,001 -	มากกว่า
	5,000,000 บาท	10,000,000 บาท	15,000,000 บาท	20,000,000 บาท	25,000,000 บาท	25,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.28 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.76 (มาก)	3.27 (น้อย)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	3.16 (น้อย)	3.08 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.67 (น้อย)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.40 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.33 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	2.95 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.19 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้	2.37 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	1.68 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.85 (น้อย)

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

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.28, 3.16 และ 2.95 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.37

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้



บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31, 3.10, 3.08 และ 2.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.07

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 2.95 และ 2.79 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.68

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.30, 3.21 และ 3.19 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.40

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.74 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.00

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.27, 2.80 และ 2.67 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.20



ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริม  
การตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมา แนะนำบริการ	3.14 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.82 (มาก)	2.67 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.60 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.28 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.53 (มาก)	2.60 (น้อย)	4.01 (มาก)	3.20 (น้อย)
ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระ ค่างวด/ ดอกเบี้ย	3.21 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.99 (มาก)	3.14 (น้อย)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี / มีน้อย	2.79 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	3.12 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.93 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.01 (น้อย)

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

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระค่างวด/ ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28, 3.21, 3.14 และ 2.79 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระค่างวด/ ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่ได้

รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดย  
มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.24, 2.91, 2.67 และ 2.47 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มี  
ระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการ  
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53, 3.26, 3.05 และ 2.58 ตามลำดับ  
ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ  
มีค่าเฉลี่ย 2.21

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผล  
ต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/  
ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ไม่ได้รับการ  
แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย  
เท่ากันคือ 2.70 และ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.60 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน  
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มี  
ระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย และไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ โดย  
มีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.99 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ไม่ได้  
รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ  
น้อยที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม  
การตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการ  
ตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ไม่มี  
ระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย  
ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ โดยมี  
ค่าเฉลี่ย 3.20, 3.14, 3.12, 3.00 และ 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านพนักงาน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษาไม่ชัดเจน	3.64 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.21 (น้อย)
พนักงานงานขาดความรู้และ ความสามารถ	3.32 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.19 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.39 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.13 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาท ไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	3.66 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	3.30 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.74 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.87 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการ ไม่เพียงพอ	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.26 (น้อย)

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

จากตารางที่ 88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และ พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.32 และ 3.30 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์

พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33, 3.18, 2.99, 2.97 และ 2.93 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจนและพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.26 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30, 2.91, 2.89 และ 2.80 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และพนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.25

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีความซื่อสัตย์ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.21, 3.19, 3.13 และ 2.87 ตามลำดับ



ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
การให้คำตอบในการอนุมัติ สินเชื่อล่าช้า	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.60 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	3.47 (น้อย)
เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย	3.02 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)	2.53 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.20 (น้อย)	4.25 (มาก)	3.33 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.08 (น้อย)	4.06 (มาก)	3.23 (น้อย)

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

จากตารางที่ 89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.72 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.02

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.71 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.89



วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.37 และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20 และ 3.10 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.40

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.75 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25, 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.33 และ 2.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	2.82 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.41 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)	2.27 (น้อยที่สุด)
บรรยากาศภายในธนาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.65 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)
จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2.68 (น้อย)	2.51 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ	2.44 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	3.50 (มาก)	2.60 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.84 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.84 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.25 (น้อย)	2.73 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	3.25 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)

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

จากตารางที่ 90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่มีความเป็นระเบียบ และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ย 2.84, 2.82, 2.68 และ 2.65

ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.44

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.91, 2.84, 2.62, 2.53 และ 2.51 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.89, 2.84, 2.79 และ 2.63 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.70 และ 2.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.41, 2.40 และ 2.41 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่

ทันสมัย และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 3.50 ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพิก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.25 บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในธนาคาร จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 3.00 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยคือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้หนังพิก และห้องน้ำ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และ 2.60 ตามลำดับ ส่วน ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ภายในธนาคารจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.47, 2.33 และ 2.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 91 แสดง สรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ไม่เกิน 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	20,000,001 - 25,000,000 บาท	มากกว่า 25,000,000 บาท
ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.32 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.85 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.27 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านราคา	3.51 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.39 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	3.03 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.85 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	3.05 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.93 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.01 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน	3.50 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.26 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	3.57 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.08 (น้อย)	4.06 (มาก)	3.23 (น้อย)
ปัญหาปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.69 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	3.25 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.07 (น้อย)

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

จากตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีวงเงินสินเชื่อรวม ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา และปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.05, 3.03 และ 2.69 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหา



ปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.30, 3.21, 3.18, 2.94, 2.83 และ 2.68 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหามีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.30 ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.10, 3.08, 3.06, 2.85 และ 2.78 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.48

วงเงินสินเชื่อรวม 20,000,001 - 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.79 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.30, 3.25 และ 3.10 ตามลำดับ

วงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 25,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาปัจจัยด้านราคา ปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาปัจจัยด้านพนักงาน ปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัญหาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39, 3.27, 3.26, 3.23, 3.01 และ 2.85 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.48