

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	150	50.00
บริษัทจำกัด	101	33.67
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	49	16.33
อื่นๆ	0	0.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดาร้อยละ 50.00 รองลงมาคือบริษัทจำกัดร้อยละ 33.67 และห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 16.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	165	55.00
ประธานกรรมการ	24	8.00
กรรมการผู้จัดการ	60	20.00
หุ้นส่วนผู้จัดการ	26	8.67
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สมุหบัญชี	19	6.33
อื่นๆ เช่นพนักงานทั่วไป	6	2.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่เจ้าของกิจการ ร้อยละ 55.00 รองลงมาคือมีตำแหน่งหน้าที่กรรมการผู้จัดการร้อยละ 20.00 มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการร้อยละ 8.67 มีตำแหน่งประธานกรรมการร้อยละ 8.00 มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สมุหบัญชีร้อยละ 6.33 และพนักงานทั่วไปร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	52	17.33
การบริการ	60	20.00
รับเหมาก่อสร้าง	30	10.00
อสังหาริมทรัพย์	23	7.67
การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)	85	28.33
เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	15	5.00
แปรรูปอาหารทะเล	35	11.67
อื่นๆ	0	0.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด ร้อยละ 28.33 รองลงมาคือการบริการร้อยละ 20.00 อุตสาหกรรมการผลิตร้อยละ 17.33 แปรรูปอาหารทะเลร้อยละ 11.67 รับเหมาก่อสร้างร้อยละ 10.00 อสังหาริมทรัพย์ร้อยละ 7.67 และ เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000	29	9.67
50,001 – 100,000 บาท	53	17.67
100,001 – 300,000 บาท	45	15.00
300,001 – 600,000 บาท	37	12.33
600,001 – 900,000 บาท	20	6.67
มากกว่า 900,000 บาท	116	38.66
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้มากกว่า 900,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.7 รองลงมาคือรายได้ตั้งแต่ 50,001 – 100,000 บาท ร้อยละ 17.67 รายได้ตั้งแต่ 100,001 – 300,000 บาท ร้อยละ 15.00 รายได้ตั้งแต่ 300,001 – 600,000 บาท ร้อยละ 12.33 รายได้ไม่เกิน 50,000 บาท ร้อยละ 9.67 และรายได้ตั้งแต่ 600,00 – 900,000 บาท ร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	180	60.00
ประธานกรรมการ	39	13.00
กรรมการผู้จัดการ	55	18.33
หุ้นส่วนผู้จัดการ	26	8.67
อื่นๆ	0	0.00
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเป็นเจ้าของกิจการร้อยละ 60.00 รองลงมาคือกรรมการผู้จัดการร้อยละ 18.33 ประธานกรรมการร้อยละ 13.00 และหุ้นส่วนผู้จัดการร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติรวมในปัจจุบัน

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติรวมในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3,000,000 บาท	140	46.67
3,000,001 – 5,000,000 บาท	64	21.33
5,000,001 – 10,000,000 บาท	46	15.33
10,000,001 – 15,000,000 บาท	29	9.67
15,000,001 – 20,000,000 บาท	7	2.33
มากกว่า 20,000,000 บาท	14	4.67
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินที่ได้รับอนุมัติรวมในปัจจุบันไม่เกิน 3,000,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 46.67 รองลงมาคือวงเงินรวม 3,000,001 – 5,000,000 บาท ร้อยละ 21.33 วงเงินรวม 5,000,001 – 10,000,000 บาท ร้อยละ 15.33 วงเงินรวม 10,000,001 – 15,000,000 บาท ร้อยละ 9.67 วงเงินรวมมากกว่า 20,000,000 บาท ร้อยละ 4.67 และวงเงินรวม 15,000,001 – 20,000,000 บาท ร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ

ประเภทวงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	215	71.67
เงินกู้ Term Loan	140	46.67
ตัวสัญญาใช้เงิน	38	12.67
หนังสือค้ำประกัน	50	16.67
อวัล/รับรองตัว	13	4.33
หนังสือรับรองเครดิต	20	6.67
ธุรกิจด้านต่างประเทศ	25	8.33

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้สินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 71.67 รองลงมาคือ เงินกู้ Term Loan ร้อยละ 46.67 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 16.67 ตัวสัญญาใช้เงิน ร้อยละ 12.67 ธุรกิจด้านต่างประเทศ ร้อยละ 8.33 หนังสือรับรองเครดิต ร้อยละ 6.67 และอวัล/รับรองตัว ร้อยละ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลในการขอใช้บริการ
สินเชื่อ

ข้อมูลในการขอใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	125	41.67
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	100	33.33
ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	102	34.00
ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	51	17.00
ได้รับคำแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน	60	20.00

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อโดยได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 41.67 รองลงมาคือใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่แล้ว ร้อยละ 34.00 ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 33.33 ได้รับคำแนะนำจากญาติๆ หรือเพื่อน ร้อยละ 20.0/ และทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ ร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท
 ย่อมธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการ
 ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการ
 ขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ตารางที่อ้างอิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.78	มาก	11
ปัจจัยด้านราคา	3.67	มาก	12
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.91	มาก	13
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.59	มาก	14
ปัจจัยด้านบุคคล	4.05	มาก	15
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.92	มาก	16
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.94	มาก	17
รวม	3.84	มาก	

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

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ
 การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อม
 ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมให้ความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 สำหรับ
 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือ
 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัด
 จำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.05,
 3.94, 3.92, 3.91, 3.78, 3.67 และ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	44 14.67%	142 47.33%	108 36.00%	6 2.00%	- 0.00%	3.75	มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	38 12.67%	122 40.67%	122 40.67%	16 5.33%	2 0.66%	3.59	มาก
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	38 12.67%	126 42.00%	122 40.67%	10 3.33%	4 1.33%	3.61	มาก
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	62 20.67%	111 37.00%	122 40.67%	5 1.66%	- 0.00%	3.77	มาก
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	77 25.67%	148 49.33%	66 22.00%	9 3.00%	- 0.00%	3.98	มาก
มีบริการที่ครบวงจร	64 21.33%	176 58.67%	58 19.33%	2 0.67%	- 0.00%	4.01	มาก
รวม						3.78	มาก

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

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.78 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือมีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.98, 3.77, 3.75, 3.61 และ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
อัตราดอกเบี้ย	73 24.33%	100 33.33%	118 39.34%	9 3.00%	- 0.00%	3.79	มาก
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน/ต่างประเทศ	48 16.00%	74 24.67%	160 53.33%	11 3.67%	7 2.33%	3.48	มาก
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้	56 18.67%	98 32.67%	130 43.33%	16 5.33%	- 0.00%	3.65	มาก
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	58 19.33%	103 34.33%	130 43.34%	9 3.00%	- 0.00%	3.70	มาก
จำนวนเงินที่ผ่อน ต่องวด	66 22.00%	96 32.00%	129 43.00%	8 2.67%	1 0.30%	3.73	มาก
รวม						3.67	มาก

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

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.73, 3.70, 3.65 และ 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	93 31.00%	150 50.00%	54 18.00%	3 1.00%	- 0.00%	4.11	มาก
มีจำนวนสาขามาก	76 25.33%	176 58.67%	37 12.33%	11 3.67%	- 0.00%	4.06	มาก
มีบริเวณที่จอดรถอย่าง เพียงพอ	47 15.67%	119 39.67%	108 36.00%	26 8.66%	- 0.00%	3.62	มาก
ติดต่อทางโทรศัพท์ ได้สะดวก	62 20.67%	151 50.33%	76 25.33%	11 3.67%	- 0.00%	3.88	มาก
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	73 24.3%	132 44.00%	74 24.67%	21 7.00%	- 0.00%	3.86	มาก
รวม						3.91	มาก

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

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.91 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.06, 3.88, 3.86 และ 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	39 13.00%	121 40.33%	98 32.67%	42 14.00%	- 0.00%	3.52	มาก
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	35 11.67%	146 48.67%	108 36.00%	7 2.33%	4 1.33%	3.67	มาก
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	69 23.00%	83 27.67%	85 28.33%	61 20.33%	2 0.67%	3.52	มาก
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	54 18.00%	89 29.67%	122 40.67%	35 11.66%	- 0.00%	3.54	มาก
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	37 12.33%	158 52.67%	81 27.00%	24 8.00%	- 0.00%	3.69	มาก
รวม						3.59	มาก

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

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.59 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.67, 3.54 และ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	68 22.67%	139 46.33%	91 30.33%	2 0.77%	- 0.00%	3.91	มาก
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	72 24.00%	172 57.33%	54 18.00%	2 0.67%	- 0.00%	4.05	มาก
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	82 27.33%	176 58.67%	41 13.67%	1 0.33%	- 0.00%	4.13	มาก
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	86 28.67%	175 58.33%	36 12.00%	3 1.00%	- 0.00%	4.15	มาก
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	100 33.33%	109 36.33%	86 28.67%	5 1.67%	- 0.00%	4.01	มาก
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	109 36.33%	97 32.33%	90 30.00%	4 1.34%	- 0.00%	4.04	มาก
รวม						4.05	มาก

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

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.13, 4.05, 4.04, 4.01 และ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม

ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ	60 20.00%	159 53.00%	78 26.00%	3 1.00%	- 0.00%	3.92	มาก
เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	52 17.33%	147 49.00%	97 32.33%	4 1.34%	- 0.0%	3.82	มาก
มีระบบการทำงานที่ ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	80 26.67%	140 46.67%	78 26.00%	2 0.66%	- 0.0%	3.99	มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	82 27.33%	126 42.00%	86 28.67%	6 2.00%	- 0.00%	3.95	มาก
รวม						3.92	มาก

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.95, 3.92 และ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	68 22.67%	138 46.00%	93 31.00%	1 0.33%	- 0.00%	3.91	มาก
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	73 24.33%	133 44.33%	90 30.00%	4 1.34%	- 0.00%	3.92	มาก
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	84 28.00%	126 42.00%	81 27.00%	9 3.00%	- 0.00%	3.95	มาก
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	113 37.67%	157 52.33%	26 8.67%	4 1.33%	- 0.00%	4.26	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	69 23.00%	103 34.33%	89 29.67%	39 13.00%	- 0.00%	3.67	มาก
รวม						3.94	มาก

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.94 สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.26, 3.95, 3.92, 3.91 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม จำกัดตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.26 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)

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

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.94, 3.84, 3.81, 3.72, 3.63 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.26

ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.83, 3.81, 3.79, 3.57 และ 3.52 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.36

รับหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยด้านราคา(มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.00, 3.87, 3.83, 3.80, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.33, 4.17, 4.12, 3.80, 3.69 และ 3.58 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.08, 4.05, 3.92, 3.84, 3.79, 3.65 และ 3.44 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.10 รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.94, 3.96, 3.83, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.20

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า	4.00 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	3.92 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	3.63 (มาก)	4.17 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)

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

จากตารางที่ 19 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าและมีบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.35 และ 3.18 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือมี

ประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.74 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.42 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.00 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน เอกสารที่ใช้ในการขอเครดิต และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.25 รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ 3.13 ตามลำดับ

การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีประเภทสินเชื่อให้หลากหลาย รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.07, 4.00 และ 3.68 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.36 และ 3.32 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และในรายละเอียดแต่ปัจจัย

ย่อยพบว่า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันและเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.88 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.92 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าและหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
อัตราดอกเบี้ย	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือ ประกัน/ต่างประเทศ	3.18 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	3.35 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อน ต้องงวด	3.82 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.88 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
รวม	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด และอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.76 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.41, 3.25 และ 3.18 ตามลำดับ

การบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.21 และ 2.89 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด(มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) และอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน(มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน) มีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.75, 3.50, 3.50 และ 3.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.50

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.5 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.14 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.88 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และอัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 3.75, 3.63 และ 3.50 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้มีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้มีความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า อัตราดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.33 รองลงมา คือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.17 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	4.24 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.25 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	2.94 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.88 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)
รวม	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)

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

จากตารางที่ 21 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีจำนวนสาขามาก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.18, 4.06 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.94

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถอย่าง

เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 4.00, 3.89 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.47

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 และ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00, 4.88, 4.50, 3.87 และ 3.38 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.25, 3.79, 3.75 และ 3.54 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.17 รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	2.94 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	4.25 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)
รวม	3.26 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)

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

จากตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.35, 3.29, 3.24 และ 2.94 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.68 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย

ปานกลาง คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.26 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.88 และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.38

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.75 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.71 และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีส่วนลดหรือยกเว้น

ค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.88, 3.62 และ 3.50 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคคล	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	4.42 (มาก)
ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.50 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.42 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	3.67 (มาก)
มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)

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

จากตารางที่ 23 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.94 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.76 และ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มี

ผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.68 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.18, 4.04, 4.00, 3.96 และ 3.93

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.42 รองลงมาคือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)

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

จากตารางที่ 24 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.82 รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.65 และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.84, 3.79 และ 3.63 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.21, 4.07, 4.04 และ 4.00 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้คำตอบที่รวดเร็ว ในการอนุมัติสินเชื่อ และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.25, 4.08, 3.83 และ 3.67 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อมจำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)	4.25 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	3.82 (มาก)	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.50 (มาก)	4.88 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 25 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.29, 4.00, 3.94, 3.71 และ 3.76 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท
ขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้
ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มี
ผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของ
ธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ ภายใน
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง
อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.16, 3.89, 3.79, 3.68 และ 3.63
ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท
ขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มี
ผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์
สำนักงานที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 รองลงมา
คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง
อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย
3.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท
ขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มี
ผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.88
รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ
และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.62 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อ
การตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่ง
ทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.37 และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่
ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 3.82, 3.75, 3.79 และ 3.71

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.13

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดแต่ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.22 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.47 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคคล	3.68 (มาก)	4.15 (มาก)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	3.50 (มาก)	4.12 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	3.73 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	3.93 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.56 (มาก)	4.26 (มาก)	3.50 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
รวม	3.55 (มาก)	3.94 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)

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

จากตารางที่ 26 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.22

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.26, 4.15, 3.99, 3.96, 3.90, 3.71 และ 3.59 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.73, 3.67, 3.66 และ 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.32 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.12 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.82 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.20

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.12, 3.93, 3.84, 3.82 และ 3.66 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.29 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.55 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.55 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.11 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)	4.28 (มาก)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.64 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)
รวม	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)

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

จากตารางที่ 27 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.64 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.45

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อ

หลากหลายให้เลือกรองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.86 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.41 และ 3.32 ตามลำดับ

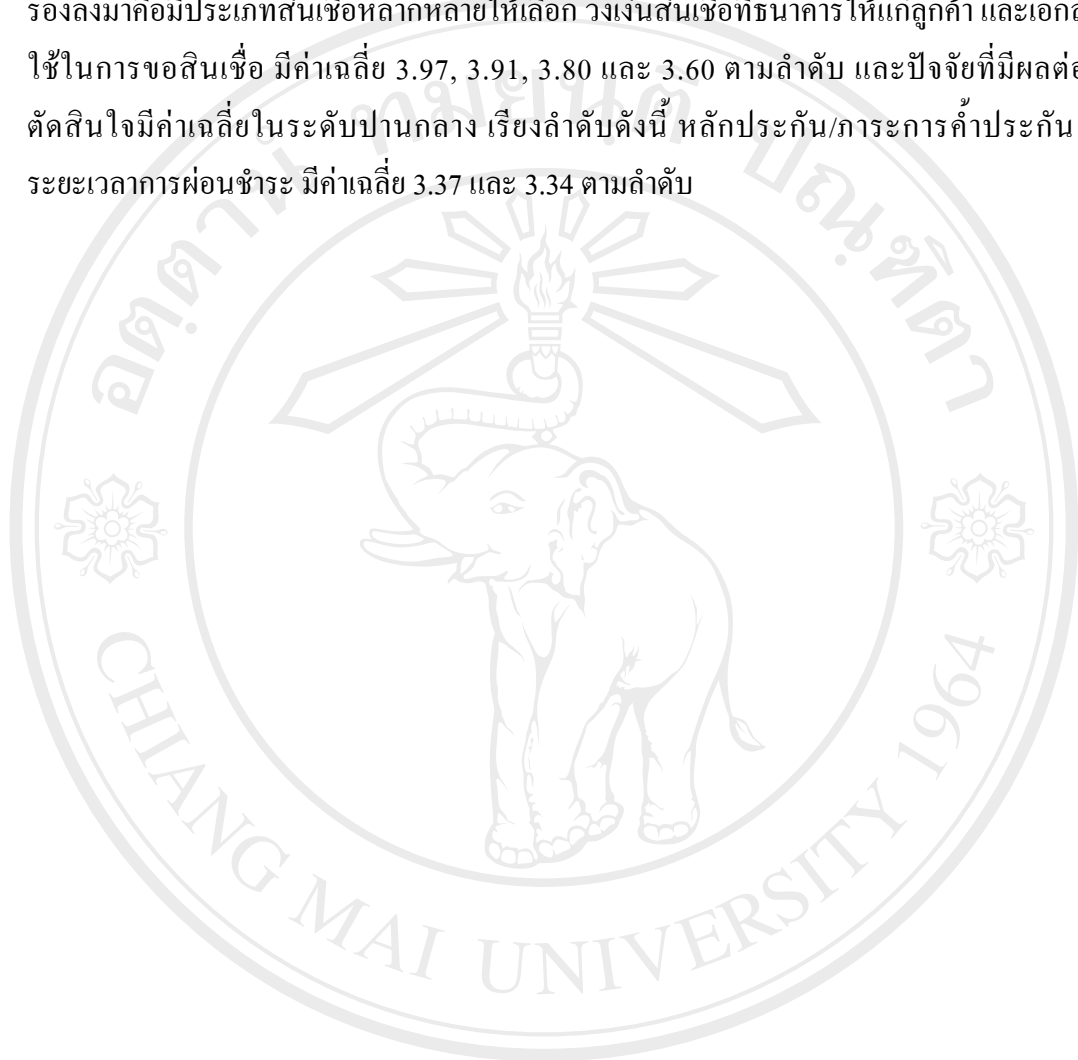
รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือกรองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00, 3.83, 3.75, 3.58 และ 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.33

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือกรองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.28 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.11 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.78 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.61 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือกรองลงมาคือ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.97, 3.91, 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.34 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	3.45 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ	2.64 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.00 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.45 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
รวม	3.22 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 28 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.45 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.22 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ตามลำดับ

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.77, 3.68, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.33, 3.17 และ 2.83 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.72 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.40, 3.26, 3.17 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	3.91 (มาก)	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.55 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	4.39 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.82 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.44 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.36 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	4.44 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
รวม	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)

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

จากตารางที่ 29 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.82 และ 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.36 ตามลำดับ

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.36, 4.14 และ 4.09 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.45 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.17, 3.37 และ 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.44 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 และ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีจำนวนสาขามาก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.06, 3.66, 3.60 และ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.55 (มาก)	3.86 (มาก)	3.58 (มาก)	4.06 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.27 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.27 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	3.47 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.64 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.27

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคาร

ออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

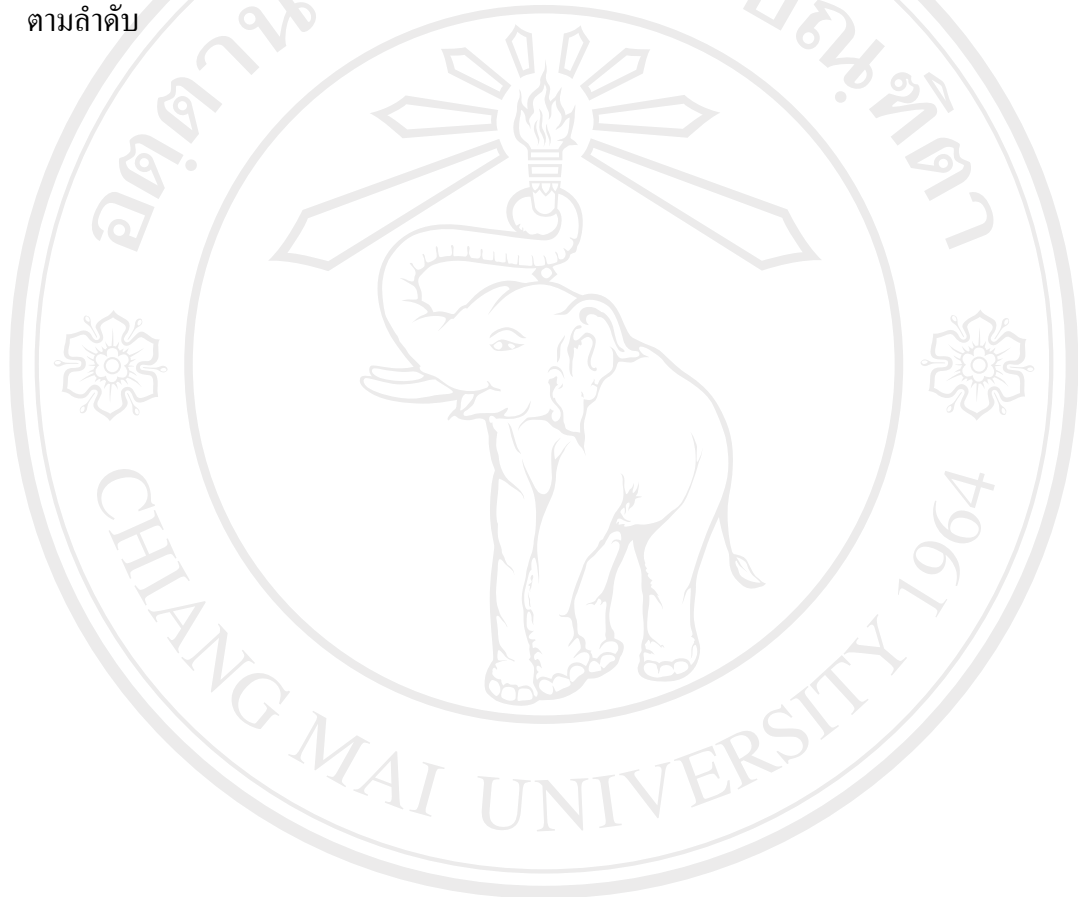
รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.94, 3.83, 3.72 และ 3.56 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และในรายละเอียดของแต่ละ

ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.74 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.37, 3.26 และ 3.17 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	3.55 (มาก)	4.05 (มาก)	3.50 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	4.09 (มาก)
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	3.45 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)	3.67 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.64 (มาก)	4.32 (มาก)	3.67 (มาก)	4.22 (มาก)	3.50 (มาก)	4.17 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	3.64 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)	3.50 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)	3.50 (มาก)	4.06 (มาก)	3.50 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	3.68 (มาก)	4.15 (มาก)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	3.50 (มาก)	4.12 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.91 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ มารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.64 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ความมีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.14 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.09 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.05ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.22 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.37, 4.17, 4.11, 4.09, 4.06 และ 3.91 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.67 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.64 (มาก)	4.05 (มาก)	3.58 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.64 (มาก)	4.09 (มาก)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)
รวม	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	3.73 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	3.93 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.64 ตามลำดับ

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.05 และการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.75, 3.67 และ 3.58 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.03, 4.00, 3.94 และ 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.36 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
ภายในอาคารมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.64 (มาก)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ	3.36 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	4.06 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	4.00 (มาก)	4.41 (มาก)	3.75 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ	3.45 (ปานกลาง)	4.23 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)
รวม	3.56 (มาก)	4.26 (มาก)	3.50 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือ ภายในอาคารมีบรรยากาศ ที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.64 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.36 ตามลำดับ

รายได้ 50,000-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.27 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆเก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆเก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.56 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆเก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.2 ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06 และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆเก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศ ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆเก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.17, 3.94, 3.91, 3.66 และ 3.51ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.72 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	3.83 (มาก)	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.46 (มาก)	3.89 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.76 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.78 (มาก)	4.21 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
รวม	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	3.61 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.78, 3.76, 3.72 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.36 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.21, 4.20, 4.17, 3.96, 3.63 และ 3.57 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.08, 3.99, 3.96, 3.93, 3.81 และ 3.65 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.13, 4.08, 4.00, 3.79, 3.65 และ 3.60 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.33, 4.30, 4.00, 3.94, 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.83, 3.80, 3.73 และ 3.67 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านราคารองลงมาคือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.07 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.56 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.53 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	3.71 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.73 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
รวม	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	3.67 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.71, 3.64, 3.56 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.33

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริการที่ครบวงจร

รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.10 และ 3.75 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.35

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.93 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.53 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริการที่ครบวงจร รองลงมาคือมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.23, 3.85 และ 3.69 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.38 และ 3.31 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.25 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่

ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน เอกสาร
ที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับคือ 3.37



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	3.44 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.27 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.58 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.33, 3.27 และ 3.20 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มี

ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.75 และ 3.65 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.10 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.40, 3.33 และ 3.13 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.62 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.54 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 และ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือ
คำประกัน/ต่างประเทศ รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	4.02 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.40 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.64 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.72 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.02, 3.98, 3.64 และ 3.56 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อการปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการ

ติดต่อ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีจำนวนสาขา
มาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถอย่าง
เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.25, 4.00 และ 3.70 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ มีจำนวน
สาขามาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้
สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีบริเวณที่
จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้
สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
เรียงลำดับดังนี้ คือ มีจำนวนสาขามาก รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ติดต่อทาง
โทรศัพท์ได้สะดวก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31, 4.23, 4.08 และ 3.54
ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเล
ที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และ
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้
สะดวก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 และมีบริเวณที่จอดรถอย่าง
เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้

สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.16 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงิน ต้น/ดอกเบี้ย	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	3.58 (มาก)	4.15 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.31 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)

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

จากตารางที่ 38 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.58 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.29 และ 3.16 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ได้รับการ แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีระยะเวลาการ ปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.80, 3.73 และ 3.53 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ และ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.31

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และในรายละเอียดของแต่ละ ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลา การปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มี ค่าเฉลี่ย 3.75 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.37 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคคล	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.76 (มาก)	4.05 (มาก)	4.47 (มาก)	3.69 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.73 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.93 (มาก)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.73 (มาก)	4.40 (มาก)	3.60 (มาก)	4.08 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.84 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.33 (ปานกลาง)
รวม	3.83 (มาก)	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.08 (มาก)	4.46 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.84 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความรู้และความสามารถของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.73 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.40 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.07 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.08 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในปานกลาง คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.76 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.84 (มาก)	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.73 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71 (มาก)	4.35 (มาก)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.76, 3.73 และ 3.71 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.25, 4.15 และ 4.05 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.93 และ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.23 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.15 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.80 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.73 (มาก)	4.15 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	2.33 (น้อย)
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.44 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	3.78 (มาก)	4.21 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 41 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80 และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.44

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมี
บรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม รองลงมาคือความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร
มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.35 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์
วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์
เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และภายในธนาคารมีเครื่องมือและ
อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย
พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีชื่อเสียง และ
ภาพพจน์ของธนาคาร รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มี
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และ
ห้องน้ำ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีความเป็นระเบียบ เช่น
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.00, 3.93, 3.87 และ
3.60 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมี
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง
อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม
ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 ภายใน
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.69 และภายในธนาคารมีบรรยากาศ
ที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 และในรายละเอียดของแต่ละ

ปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันชีวิต
 ย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการ
 ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันชีวิตขนาดย่อม

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ	ตารางที่อ้างอิง
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.75	ปานกลาง	43
ปัญหาด้านราคา	2.80	ปานกลาง	44
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.44	น้อย	45
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.37	น้อย	46
ปัญหาด้านบุคคล	2.22	น้อย	47
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.34	น้อย	48
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.05	น้อย	49
รวม	2.42	น้อย	

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

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันชีวิตขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมให้ความสำคัญโดยรวมให้ความสำคัญในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 สำหรับปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา และ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และ 2.75 เรียงตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.44, 2.37, 2.34, 2.22 และ 2.05 เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ	19 6.33%	41 13.67%	118 39.33%	100 33.33%	22 7.34%	2.78	ปานกลาง
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	26 8.67%	34 11.33%	144 48.00%	84 28.00%	12 4.00%	2.93	ปานกลาง
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป	15 5.00%	55 18.33%	132 44.00%	87 29.00%	11 3.67%	2.92	ปานกลาง
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก	20 6.67%	41 13.67%	128 42.67%	76 25.33%	35 11.66%	2.78	ปานกลาง
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	17 5.67%	43 14.33%	90 30.00%	93 31.00%	57 19.00%	2.57	ปานกลาง
บริการไม่ครบวงจร	14 4.67%	35 11.66%	86 28.67%	120 40.00%	45 15.00%	2.51	ปานกลาง
รวม						2.75	ปานกลาง

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

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก มีความยุ่งยาก วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.93, 2.92, 2.78, 2.57 และ 2.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	18 6.00%	56 18.67%	120 40.00%	73 24.33%	33 11.00%	2.84	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูงมากกว่าธนาคารอื่น	14 4.67%	50 16.67%	134 44.66%	62 20.67%	40 13.33%	2.79	ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	18 6.00%	61 20.33%	115 38.34%	67 22.33%	39 13.00%	2.84	ปานกลาง
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	17 5.67%	39 13.00%	117 39.00%	87 29.00%	40 13.33%	2.69	ปานกลาง
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	23 7.67%	43 14.33%	130 43.34%	64 21.33%	40 13.33%	2.82	ปานกลาง
รวม						2.80	ปานกลาง

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

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 สำหรับปัญหาที่น้อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้/มากกว่าธนาคารอื่น อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศสูงมากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.84, 2.82, 2.79 และ 2.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์

ปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา						ระดับ ความ สำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่ สะดวกในการเดินทาง	18 6.00%	32 10.67%	93 31.00%	127 42.33%	30 10.00%	2.60	ปานกลาง
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	18 6.00%	30 10.00%	76 25.33%	116 38.67%	60 20.00%	2.43	น้อย
สถานที่จอดรถกับแคบไม่ เพียงพอ	14 4.67%	37 12.33%	82 27.33%	115 38.33%	52 17.34%	2.49	น้อย
ไม่สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์	20 6.67%	31 10.33%	73 24.33%	124 41.33%	52 17.34%	2.48	น้อย
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้	11 3.67%	25 8.33%	75 25.00%	92 30.67%	97 32.33%	2.20	น้อย
รวม						2.44	น้อย

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

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัญหาด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทยโดยรวมใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยใน
ระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ สถานที่จอดรถกับแคบไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อได้ทาง
โทรศัพท์ได้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ และไม่สามารถติดต่อทาง
อินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.49, 2.48, 2.43 และ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	5 1.67%	26 8.66%	101 33.67%	122 40.67%	46 15.33%	2.41	น้อย
ไม่ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	4 1.33%	19 6.33%	83 27.67%	140 46.67%	54 18.00%	2.26	น้อย
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มี การยกเว้นค่าธรรมเนียม	6 2.00%	45 15.00%	82 27.33%	98 32.67%	69 23.00%	2.40	น้อย
ไม่มีระยะเวลาการ ปลอดชำระคืนเงินต้น/ ดอกเบี้ย	10 3.33%	30 10.00%	88 29.33%	136 45.34%	36 12.00%	2.47	น้อย
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆไม่มี/ มีน้อย	2 0.67%	38 12.67%	64 21.33%	143 47.67%	53 17.66%	2.31	น้อย
รวม						2.37	น้อย

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

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆไม่มี/มีน้อยและไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47, 2.41, 2.40, 2.31 และ 2.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัญหาด้านบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	12 4.00%	29 9.67%	88 29.33%	108 36.00%	63 21.00%	2.40	น้อย
พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ	11 3.67%	24 8.00%	66 22.00%	122 40.67%	77 25.66%	2.23	น้อย
พนักงานขาดความ น่าเชื่อถือ	10 3.33%	22 7.33%	58 19.33%	109 36.33%	101 33.68%	2.10	น้อย
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	12 4.00%	22 7.34%	48 16.00%	118 39.33%	100 33.33%	2.09	น้อย
พนักงานให้บริการ ลูกค้าไม่เสมอภาค	6 2.00%	35 11.67%	65 21.67%	101 33.66%	93 31.00%	2.20	น้อย
มีพนักงานให้ บริการไม่เพียงพอ	11 3.66%	27 9.00%	86 28.67%	86 28.67%	90 30.00%	2.28	น้อย
รวม						2.22	น้อย

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

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้และความสามารถ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 2.40, 2.28, 2.23, 2.20, 2.10 และ 2.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา					ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	15 5.00%	31 10.33%	77 25.67%	130 43.33%	47 15.67%	2.46	น้อย
เอกสารยุ่งยากซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	15 5.00%	16 5.33%	90 30.00%	155 51.67%	24 8.00%	2.48	น้อย
การทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อย	13 4.34%	8 2.67%	70 23.33%	148 49.33%	61 20.33%	2.21	น้อย
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	11 3.67%	13 4.33%	68 22.67%	148 49.33%	60 20.00%	2.22	น้อย
รวม						2.34	น้อย

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

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.48, 2.46, 2.22 และ 2.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลของปัญหา						ระดับความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	4 1.33%	15 5.00%	82 27.33%	104 34.67%	95 31.67%	2.10	น้อย
บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	3 1.00%	11 3.67%	80 26.67%	124 41.33%	82 27.33%	2.10	น้อย
จัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	2 0.67%	6 2.00%	85 28.33%	121 40.33%	86 28.67%	2.06	น้อย
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ	5 1.67%	16 5.33%	39 13.00%	125 41.67%	115 38.33%	1.90	น้อย
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	4 1.33%	20 6.67%	74 24.67%	96 32.00%	106 35.33%	2.07	น้อย
รวม						2.05	น้อย

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

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทธนาคารออม ธนาคารกสิกรไทย โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.05 สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย บรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.10, 2.07, 2.06 และ 1.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.08 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	2.61 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	2.76 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคคล	2.59 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.57 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.21 (น้อย)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	2.17 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	1.90 (น้อย)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.88 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.99 (น้อย)
รวม	2.67 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.25 (น้อย)

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

จากตารางที่ 50 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08, 2.93, 2.76, 2.61, 2.59 และ 2.57 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.17

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหา

ที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.17, 3.01, 2.97, 2.91, 2.86, 2.85 และ 2.67 ตามลำดับ

รับหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25, 2.81 และ 2.75 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.15, 2.00, 1.90 และ 1.71 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.38, 3.31 และ 2.56 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.13, 1.98, 1.83 และ 1.40 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.88, 2.78 และ 2.62 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.18, 2.02, 2.11 และ 1.88 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.98, 2.73, 2.70 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านบุคคล รองลงมาคือปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.98, 1.97 และ 1.90 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.85, 2.71 และ 2.62 ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.21, 2.07 และ 2.06 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า	3.18 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	3.17 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.24 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกัน	3.35 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.18 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลาย ให้เลือก	2.41 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
มีบริการที่ครบวงจร	2.24 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
รวม	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 51 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาข้อยพบปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.24 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.18 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.41 และ 2.24 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.05 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.95 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.89 มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 2.79 และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.75 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.63 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.96 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.75 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.71 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.68 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริการที่ครบ

วงจร มีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.75 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.50 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.38 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.17, 2.92, 2.83, 2.75, 2.33 และ 2.25 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
อัตราดอกเบี้ย	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ ประกัน/ต่างประเทศ	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	2.88 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	2.76 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อน ต้องงวด	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	3.08 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 52 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.35, 2.94, 2.88 และ 2.76 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/

ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.32, 3.26, 3.00 และ 2.84 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.38 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ย จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.96, 2.89, 2.82 และ 2.75 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน/ต่างประเทศ

ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.00 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 2.88 และอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.63 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.00 อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.75 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	2.65 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
มีจำนวนสาขามาก	2.53 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	2.47 (น้อย)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	2.41 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	1.63 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.33 (น้อย)
รวม	2.61 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 53 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.65, 2.53, 2.47 และ 2.41 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.21, 2.95, 2.79, 2.68 และ 2.63 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.50, 2.38, 2.13, 2.00 และ 1.63 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.79 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.61 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 2.57 และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.88 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.75 และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อย

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.75 และ 2.58 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.42 และ 2.33 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	2.53 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	2.59 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.93 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	1.50 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย	2.94 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.33 (น้อย)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	2.76 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)
รวม	2.76 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)

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

จากตารางที่ 54 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.94, 2.76, 2.59 และ 2.53 ตามลำดับ การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.16 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.05, 2.84 และ 2.63ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.50 รองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.25 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.83 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.13 มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.63 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 1.50 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.32 รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.14 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.93 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.88 รองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อบุคคลขนาดเล็ก ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้น
ค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ
และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.83 ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampung). The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านบุคคล	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรม การผลิต	การบริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตรกรรม และ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.18 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.08 (น้อย)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	2.53 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	1.50 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.92 (น้อย)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	2.35 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.83 (น้อย)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	2.24 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.33 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	2.59 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	1.50 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.00 (น้อย)
รวม	2.59 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.07 (น้อย)

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

จากตารางที่ 55 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหา
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการ
ขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 และใน
รายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมี
ความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการ
แก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.00, 2.82, 2.59, 2.53, 2.35 และ 2.24 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาด
ย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่
ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อ

การตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.05 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.95 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.79ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.00 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.75 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.50 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.13 รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 ความรู้และความสามารถของพนักงาน และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.88 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.18 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.11 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.00 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.86 และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.82 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 สิ้นเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัด
 สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า
 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถ
 ของพนักงาน รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.13 พนักงานมี
 ความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00
 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.88 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา
 อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 สิ้นเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัด
 สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า
 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า
 อย่างเสมอภาค รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจ
 ง่าย ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความ
 น่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.33, 2.25,
 2.08, 2.00, 1.92 และ 1.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	2.59 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.12 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.33 (น้อย)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	2.47 (น้อย)	3.16 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.42 (น้อย)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	2.59 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.04 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.65 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.08 (น้อย)
รวม	2.57 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.21 (น้อย)

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

จากตารางที่ 56 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.65 รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.59 และเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.47 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.26, 3.16, 3.00 และ 2.63ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ 2.13ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.29, 2.21, 2.18 และ 2.04 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 และการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 1.88 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัด

สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.21 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือทำให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.42, 2.33, 2.08 และ 2.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทของกิจการ						
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล
ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	2.12 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ติดแต่งทันสมัยและสวยงาม	2.06 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.08 (น้อย)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	2.18 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	1.25 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	2.06 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.64 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.58 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.41 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.89 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.25 (น้อย)
รวม	2.17 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	1.90 (น้อย)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.88 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.99 (น้อย)

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

จากตารางที่ 57 ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.41 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.12 ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ติดแต่งทันสมัยและสวยงาม และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.06 ตามลำดับ

การบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ชุมชนธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.74 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.68 และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

รับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ชุมชนธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.25 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.75 ตามลำดับ

อสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ชุมชนธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.63 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.38 และมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 1.25 ตามลำดับ

การพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ชุมชนธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา

ย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.04, 1.96, 1.89, 1.86 และ 1.64 ตามลำดับ

เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.90 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.38 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 1.88 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.75 ตามลำดับ

แปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.25 รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.00 และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.92 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.87 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.05 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	3.13 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคคล	3.16 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.23 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	3.37 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.02 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
รวม	3.09 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 58 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.24 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.22 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.71 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.53, 3.24, 2.38, 2.30, 2.22 และ 1.71 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.88, 2.74 และ 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.27, 2.23, 2.10 และ 2.05 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.13, 3.05 และ 2.84 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านบุคคล และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.32, 2.24, 2.23 และ 1.79 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทาง

กายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.80 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.70 และปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.43 และ 2.69 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด รองลงมาคือปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.32, 2.27, 2.14, 2.11 และ 2.06 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	2.91 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	2.86 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.18 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	2.91 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.51 (ปานกลาง)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	2.82 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	1.97 (น้อย)
มีบริการที่ครบวงจร	2.82 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
รวม	2.92 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 59 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.91 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.86 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.82 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร

ให้แก่ลูกค้า มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.45, 3.36, 3.32, 3.23 และ 3.14 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.75 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.67 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.58 และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.11 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.06 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.71 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า

ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.66 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.51 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.06 และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 1.97 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านราคา	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ	3.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.36 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน	2.91 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	2.83 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
รวม	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 60 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55, 3.45, 3.36, 3.00 และ 2.91 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.59 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.55 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มี

ค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.41

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.83 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.28 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.22 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.11 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ

ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.86, 2.80, 2.71, 2.77 และ 2.43 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	2.73 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)
มีจำนวนสาขามาก	2.64 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	2.55 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.45 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.34 (น้อย)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	1.94 (น้อย)
รวม	2.87 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.05 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก รองลงมาคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก และมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.45, 3.00, 2.73, 2.64 และ 2.55 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.27 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.23 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.18 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.33 รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.17 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 1.83 และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.94 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.89 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.44

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.40, 2.34, 2.20 และ 1.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	3.36 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	3.09 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.09 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงิน ต้น/ดอกเบี้ย	3.27 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	2.82 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.28 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
รวม	3.13 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)

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

จากตารางที่ 62 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.27 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.09 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อบริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/

ดอกเบี๋ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.41 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.18 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.58 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี๋ย มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 2.17 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.92 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.28 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี๋ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.17ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ รองลงมาคือมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.00 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี๋ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.66 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี๋ย รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.26, 2.17 และ 2.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านบุคคล	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	3.27 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.23 (น้อย)
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	3.27 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.22 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.03 (น้อย)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.18 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.06 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	1.80 (น้อย)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	3.09 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.22 (น้อย)	3.50 (มาก)	1.80 (น้อย)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.18 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.22 (น้อย)	3.50 (มาก)	1.97 (น้อย)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.23 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)

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

จากตารางที่ 63 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของ
ผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ย 3.16 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ย
ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้
ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.27
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.18
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.09 และมีพนักงานให้บริการ
อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา

ย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.41 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.36 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.27 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.18 และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.91ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.50 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.25 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.33 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.17 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน รองลงมาคือความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.22 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานมีความน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.23 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.03 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.97 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.80 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.36 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.14 (น้อย)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.36 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	2.91 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.17 (น้อย)	4.00 (มาก)	1.97 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.36 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)
รวม	3.25 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 64 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.36 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.45, 2.41, 2.36 และ 2.32 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.58 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.33

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.72 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.28, 2.17 และ 2.11 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.23, 2.14, 2.11 และ 1.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของธุรกิจ					
	ไม่เกิน 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 300,000 บาท	300,001 - 600,000 บาท	600,001 - 900,000 บาท	มากกว่า 900,000 บาท
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.09 (ปานกลาง)	1.77 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.89 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.09 (ปานกลาง)	1.68 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.78 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.09 (ปานกลาง)	1.64 (น้อย)	2.08 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	2.91 (ปานกลาง)	1.55 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.61 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.91 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	2.42 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)
รวม	3.02 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)

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

จากตารางที่ 65 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.09 ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.91 ตามลำดับ

รายได้ 50,001-100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.71 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ แก้วน้ำแข็งพัก และห้องน้ำ รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.91, 1.77, 1.68, 1.64 และ 1.55 ตามลำดับ

รายได้ 100,001-300,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ แก้วน้ำแข็งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.42 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.08 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 ตามลำดับ

รายได้ 300,001-600,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.89 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ แก้วน้ำแข็งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.83 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.78 และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 1.61 ตามลำดับ

รายได้ 600,001-900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศ

ที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.00 มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.50 ตามลำดับ

รายได้มากกว่า 900,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.06 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.26, 2.11, 2.06, 2.00 และ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.78 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.67 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคคล	2.37 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.17 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.50 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.33 (น้อย)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.45 (น้อย)	1.65 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.46 (น้อย)
รวม	2.63 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.47 (น้อย)

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

จากตารางที่ 66 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05, 2.78, 2.67, 2.59 และ 2.50 ตามลำดับ ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ 2.37 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา
ย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านราคา
รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.12, 2.97 และ
2.69 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้าน
กระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหา
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.36, 2.03, 1.91 และ 1.65 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ
ปัญหาด้านราคา รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มี
ค่าเฉลี่ย 3.05, 2.85 และ 2.76 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับ
ดังนี้ คือ ปัญหาด้านบุคคล รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดปัญหาด้านกระบวนการ
ให้บริการ และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.34, 2.31, 2.30 และ 2.24 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือปัญหาด้านราคา และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มี
ค่าเฉลี่ย 3.13, 3.14 และ 2.58 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับ
ดังนี้ คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือปัญหาด้านบุคคล ปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาด และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.30, 2.13, 2.12 และ 1.80 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอ
เมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละ
ปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.85 รองลงมาคือปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.55 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย

เท่ากันคือ 2.42 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.37 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.80 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.79, 2.66 และ 2.60 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ รองลงมาคือปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัญหาด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 2.46, 2.33, 2.27 และ 2.17 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	2.78 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.02 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.02 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.33 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	2.71 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้ เลือก	2.53 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.38 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีบริการที่ครบวงจร	2.60 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.31 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.33 (น้อย)
รวม	2.78 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.02 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.78 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.71 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.60 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 2.53 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้

ระยะเวลาการผ่อนชำระ รองลงมาคือหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.40, 3.10, 3.00, 2.95, 2.70 และ 2.65 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.20 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.07 และ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมาคือมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.31 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.23 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.25 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลา

การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับ
ดังนี้ คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีประเภท
สินเชื่อหลากหลายให้เลือก และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านราคา	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
อัตราดอกเบี้ย	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ ต่างประเทศ	3.02 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.09 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน	2.84 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 68 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.18, 3.13, 3.09, 3.02 และ 2.84 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.15 อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.10 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.27, 3.20, 3.13, 2.93 และ 2.73 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ รองลงมาคือค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด อัตราดอกเบี้ย และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.46, 3.31, 3.08, 3.00 และ 2.85 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.75 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ย รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน/ต่างประเทศ และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการ ติดต่อ	2.56 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีจำนวนสาขามาก	2.51 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	2.62 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	2.73 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	2.51 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 69 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.73 รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.56 มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.51 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.95 รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.65 มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีจำนวนสาขามาก และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.93, 2.87, 2.73, 2.67 และ 2.60 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.77 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.69 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.00

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	2.78 (ปานกลาง)	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	2.51 (ปานกลาง)	1.60 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.93 (ปานกลาง)	1.90 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงิน ต้น/ดอกเบี้ย	2.71 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	1.92 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	2.44 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.08 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
รวม	2.67 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)

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

จากตารางที่ 70 ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบันของธุรกิจในระยะเฉลี่ยของแต่ละปีจ้อย่อย

วงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมรองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.93, 2.78, 2.71, 2.51 และ 2.44 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันภัย ชนาคกรกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.91 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.15, 2.10, 1.90, 1.80 และ 1.60 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันภัย ชนาคกรกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย รองลงมาคือมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.67 และ 2.53 ตามลำดับ และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.27, 2.07 และ 2.00 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันภัย ชนาคกรกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.15 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08 และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทประกันภัย ชนาคกรกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.00 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีส่วนลด

หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.75 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.67 รองลงมาคือมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น/ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านบุคคล	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	2.56 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)
ความรู้และความสามารถของ พนักงาน	2.51 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	2.36 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	2.18 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	2.27 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	2.33 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.00 (น้อย)
รวม	2.37 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.17 (น้อย)

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

จากตารางที่ 71 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.56 และ 2.51 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.36, 2.33, 2.27 และ 2.18 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.30 รองลงมาคือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.15 ความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.95 และความมีน้ำใจมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.90ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน รองลงมาคือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.47 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.40 ความมีน้ำใจมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.20 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี

ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.50 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีพนักงานให้บริการอย่าง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.25 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 2.33 รองลงมาคือความรู้และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความมีน้ำใจมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	2.53 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)
เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม	2.62 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	2.36 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.49 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
รวม	2.50 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.33 (น้อย)

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

จากตารางที่ 72 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือการให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.62, 2.53, 2.49 และ 2.36 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.55 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติ

สินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 2.35, 2.30 และ 2.25 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.33 เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.20 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.38 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.15 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ เอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50 การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.25ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.67 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ

มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อที่ได้รับรวมในปัจจุบัน					
	ไม่เกิน 3,000,000 บาท	3,000,001 - 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	มากกว่า 20,000,000 บาท
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	2.31 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.27 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.33 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	2.29 (น้อย)	1.60 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.33 (น้อย)
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	2.24 (น้อย)	1.70 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.69 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.33 (น้อย)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	2.09 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.54 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.33 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.31 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.75 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
รวม	2.45 (น้อย)	1.65 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.46 (น้อย)

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

จากตารางที่ 73 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินไม่เกิน 3,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.31 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มี

ค่าเฉลี่ย 2.29 มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.24 และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.09 ตามลำดับ

วงเงิน 3,000,001-5,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.65 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.85 รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 1.70 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.60 และภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.50 ตามลำดับ

วงเงิน 5,000,001-10,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ รองลงมาคือมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.47, 2.40, 2.27, 2.13 และ 1.93 ตามลำดับ

วงเงิน 10,000,001-15,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.00, 1.92, 1.85, 1.69 และ 1.54 ตามลำดับ

วงเงิน 15,000,001-20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.80 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.00 รองลงมาคือภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.75 ตามลำดับ

วงเงินมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทยของผู้ประกอบการขนาดย่อมในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหาย่อยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม ธนาคารกสิกรไทย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื่องจากธุรกิจขนาดเล็กจำเป็นต้องพึ่งพาสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ ฉะนั้นจึงต้องการให้ธนาคารจัดบริการให้ครบวงจร ความรวดเร็วในการอนุมัติ และความหลากหลายในการให้บริการสินเชื่อ

2. ข้อเสนอแนะด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธนาคารควรพิจารณาให้โอกาสแก่ลูกค้าสินเชื่อแต่เป็น NPL แต่ยังมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้ขอสินเชื่อไปดำเนินพลิกฟื้นธุรกิจได้อีก นำความสามารถประกอบการค้าตามที่ถนัดได้ต่อไปอีกจนสามารถนำรายได้มารชดใช้ให้แก่ธนาคารต่อไป

3. ข้อเสนอแนะด้านพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะว่า ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับปรุงด้านอื่นมากมาย แต่กลับมาเสียในด้านคุณภาพของบุคลากร เหตุเพราะเน้นที่กระบวนการขั้นตอนมากกว่ามองเป้าประสงค์ อีกทั้งยังขาดความชำนาญในหน้าที่เฉพาะด้าน ทำให้ระบบกลายเป็นระบบราชการ เกิดความล่าช้าหลังขึ้น ทำให้ลูกค้าซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมส่วนหนึ่งไม่เลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจกับธนาคาร

4. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

4.1 หลักการอนุมัติสินเชื่อที่ได้มาตรฐานและเป็นแบบแผนที่น่าเชื่อถือได้ และควรมีข้อเสนอแนะแก่ลูกค้า หรือคำแนะนำในกรณีที่สินเชื่อไม่ผ่านการอนุมัติ มากกว่าการปฏิเสธโดยไม่ระบุเหตุผลของการไม่อนุมัติ

4.2 พนักงานรับเช็คมีช่องเดียวในช่วงเข้าต้องรอนาน

4.3 ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการประสานงานกับหน่วยงานราชการเท่านั้น

4.4 การอนุมัติสินเชื่อเร็วมาก รู้ผลก่อน 3 วัน ตามที่ประกาศในหนังสือพิมพ์ เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ใช้เวลาเกือบ 60 วัน จึงรู้ผลการให้สินเชื่อ

5. ข้อเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าธนาคารกสิกรไทยปรับปรุงเทคโนโลยีได้เร็วและอำนวยความสะดวก พร้อมพนักงานเปลี่ยนไปจากเดิม เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น