

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 270 ชุด และนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการทำธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี ประเภทวงเงินสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม ใช้วงเงินหลักในนามของบุคคลหรือนิติบุคคล (หจก., บจก., บมจ.) แหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ (ตารางที่ 1-10)

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 11-18)

ส่วนที่ 3. ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 19-26)

ส่วนที่ 4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ (ตารางที่ 27- 50)

ส่วนที่ 5. ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ (ตารางที่ 51-74)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	167	61.9
หญิง	103	38.1
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.9 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุระหว่าง	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	20	7.4
30-39 ปี	70	25.9
40-49 ปี	99	36.7
50-59 ปี	56	20.7
60 ปี ขึ้นไป	25	9.3
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 อายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	128	47.4
ปริญญาตรี	115	42.6
สูงกว่าปริญญาตรี	27	10.0
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษากว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.6 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	42	15.6
การบริการ	40	14.8
รับเหมาก่อสร้าง	40	14.8
อสังหาริมทรัพย์	9	3.3
การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	99	36.7
เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	28	10.4
แปรรูปอาหารทะเล	5	1.9
อื่นๆ	7	2.5
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 15.6 ธุรกิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 14.8 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.8 ธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 10.4 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ธุรกิจอื่นๆ (ได้แก่ ธุรกิจประเภทโรงแรม และเหมืองแร่) คิดเป็นร้อยละ 2.5 และธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ

ระยะเวลาที่เริ่มใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	25	9.3
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	94	34.8
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	77	28.5
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	74	27.4
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสินเชื่อระยะเวลามากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ ระยะเวลามากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระยะเวลามากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.4 และระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	25	9.3
มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	167	61.8
มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	52	19.2
มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	18	6.7
มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	8	3.0
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 6.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทวงเงินสินเชื่อ

ประเภทวงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้ทั่วไป	178	58.8
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	121	40.0
ตัวสัญญาใช้เงิน	3	0.9
หนังสือค้ำประกัน	1	0.3
รวม	303	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วงเงินสินเชื่อประเภท เงินกู้ทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 0.9 และหนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	120	44.5
3.1 - 10.0 ล้านบาท	114	42.2
10.1 - 400.0 ล้านบาท	36	13.3
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ มีวงเงินสินเชื่อรวม 3.1 - 10.0 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.2 และมีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 400.0 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่เป็นวงเงินหลัก จำแนกตามประเภทบัญชี

ประเภทบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	190	70.4
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	43	15.9
บริษัทจำกัด	37	13.7
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่เป็นวงเงินหลัก ในนามบัญชีบุคคลธรรมดา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 15.9 และบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธนาคาร	223	82.6
จดหมายจากธนาคาร (Direct Mail)	14	5.2
โปสเตอร์ของธนาคาร	27	10.0
Call Center ของธนาคาร	-	-
Web Page ของธนาคาร	6	2.2
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	270	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อจาก เจ้าหน้าที่ธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมาคือ โปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 10.0 จดหมายจากธนาคาร (Direct Mail) คิดเป็นร้อยละ 5.2 และ Web Page ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการ การขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	- -	3 (1.1)	40 (14.8)	128 (47.4)	99 (36.7)	270 (100.0)	4.19 (มาก)	2
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	- -	4 (1.5)	82 (30.4)	123 (45.6)	61 (22.6)	270 (100.0)	3.89 (มาก)	4
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	- -	4 (1.5)	84 (31.1)	126 (46.7)	56 (20.7)	270 (100.0)	3.86 (มาก)	6
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	- -	4 (1.5)	73 (27.0)	146 (54.1)	47 (17.4)	270 (100.0)	3.87 (มาก)	5
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	- -	4 (1.5)	30 (11.1)	154 (57.0)	82 (30.4)	270 (100.0)	4.16 (มาก)	3
มีบริการที่ครบวงจร	- -	1 (0.4)	36 (13.3)	136 (50.4)	97 (35.9)	270 (100.0)	4.21 (มาก)	1
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03 (มาก)	

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

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.21 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.89 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มี ค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการ
ใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ย	- -	8 (3.0)	117 (43.3)	117 (43.3)	28 (10.4)	270 (100.0)	3.61 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	- -	12 (4.4)	125 (46.3)	111 (41.1)	22 (8.1)	270 (100.0)	3.52 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	20 (7.4)	35 (13.0)	88 (32.6)	105 (38.9)	22 (8.1)	270 (100.0)	3.27 (ปานกลาง)	5
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน	- -	30 (11.1)	109 (40.4)	104 (38.5)	27 (10.0)	270 (100.0)	3.47 (ปานกลาง)	4
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	- -	8 (3.0)	108 (40.0)	107 (39.6)	47 (17.4)	270 (100.0)	3.71 (มาก)	1
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							3.51 (มาก)	

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

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียง
ตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.71 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าธรรมเนียมหนังสือ
ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.52 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการ
ใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้าน
สถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	1 (0.4)	2 (0.7)	69 (25.6)	125 (46.3)	73 (27.0)	270 (100.0)	3.98 (มาก)	1
มีจำนวนสาขามาก	- -	18 (6.7)	91 (33.7)	73 (27.0)	88 (32.6)	270 (100.0)	3.85 (มาก)	3
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	36 (13.3)	110 (40.7)	74 (27.4)	22 (8.1)	28 (10.4)	270 (100.0)	2.61 (ปานกลาง)	5
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	1 (0.4)	22 (8.1)	57 (21.1)	112 (41.5)	78 (28.9)	270 (100.0)	3.90 (มาก)	2
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ได้สะดวก	1 (0.4)	38 (14.1)	84 (31.1)	88 (32.6)	59 (21.9)	270 (100.0)	3.61 (มาก)	4
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
ค่าเฉลี่ยรวม							3.59 (มาก)	

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

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.61

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	-	9 (3.3)	100 (37.0)	118 (43.7)	43 (15.9)	270 (100.0)	3.72 (มาก)	2
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	-	22 (8.1)	126 (46.7)	87 (32.2)	35 (13.0)	270 (100.0)	3.50 (มาก)	3
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	41 (15.2)	44 (16.3)	96 (35.6)	58 (21.5)	31 (11.5)	270 (100.0)	2.97 (ปานกลาง)	5
มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง	19 (7.0)	62 (23.0)	92 (34.1)	56 (20.7)	41 (15.2)	270 (100.0)	3.14 (ปานกลาง)	4
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	-	3 (1.1)	96 (35.6)	118 (43.7)	53 (19.6)	270 (100.0)	3.81 (มาก)	1
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							3.42 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.14 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.97

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้
บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	-	-	58 (21.5)	133 (44.3)	79 (29.3)	270 (100.0)	4.07 (มาก)	2
ความรู้ และความสามารถของพนักงาน	-	-	51 (18.9)	153 (56.7)	66 (24.4)	270 (100.0)	4.05 (มาก)	4
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	-	-	54 (20.0)	145 (53.7)	71 (26.3)	270 (100.0)	4.06 (มาก)	3
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดี ของพนักงาน	-	-	50 (18.5)	141 (52.2)	79 (29.3)	270 (100.0)	4.10 (มาก)	1
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	-	21 (7.8)	44 (16.3)	141 (52.2)	64 (23.7)	270 (100.0)	3.91 (มาก)	5
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03 (มาก)	

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

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.07 พนักงานมีความ
น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 และพนักงานให้บริการแก่
ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้
บริการสินค้ากับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัย
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	- -	- -	32 (11.9)	90 (33.3)	148 (54.8)	270 (100.0)	4.42 (มาก)	3
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย และสวยงาม	- -	- -	13 (4.8)	109 (40.4)	148 (54.8)	270 (100.0)	4.50 (มากที่สุด)	2
ภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัด วางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และ ป้ายสัญลักษณ์	- -	- -	27 (10.0)	138 (51.1)	105 (38.9)	270 (100.0)	4.28 (มาก)	4
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	- -	- -	10 (3.7)	90 (33.3)	170 (63.0)	270 (100.0)	4.59 (มากที่สุด)	1
ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	22 (8.1)	30 (11.1)	79 (29.3)	79 (29.3)	60 (22.2)	270 (100.0)	3.46 (ปานกลาง)	5
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							4.25 (มาก)	

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.50 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.42 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้
บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติ สินเชื่อ	- -	- -	66 (24.4)	110 (40.7)	94 (34.8)	270 (100.0)	4.10 (มาก)	1
เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ กรรม	- -	5 (1.9)	86 (31.9)	116 (43.0)	63 (23.3)	270 (100.0)	3.87 (มาก)	4
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้	- -	1 (0.4)	73 (27.0)	135 (50.0)	61 (22.6)	270 (100.0)	3.94 (มาก)	2
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	- -	3 (1.1)	85 (31.5)	118 (43.7)	64 (23.7)	270 (100.0)	3.90 (มาก)	3
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							3.95 (มาก)	

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

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน
ระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มี
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 18 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.03	มาก	2
ปัจจัยด้านราคา	3.51	มาก	5
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.59	มาก	4
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.42	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.03	มาก	2
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.25	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.95	มาก	3
รวม	3.82	มาก	

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

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.03 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.51 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.42

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้าผู้ประกอบการ
ขนาดกลาง และขนาดย่อม

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	92 (34.1)	119 (44.1)	51 (18.9)	7 (2.6)	1 (0.4)	270 (100.0)	1.91 (น้อย)	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	57 (21.1)	121 (44.8)	80 (29.6)	11 (4.1)	1 (0.4)	270 (100.0)	2.17 (น้อย)	3
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก เกินไป	51 (18.9)	115 (42.6)	93 (34.4)	10 (3.7)	1 (0.4)	270 (100.0)	2.24 (น้อย)	1
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมี จำนวนมาก และมีความยุ่งยาก	46 (17.0)	129 (47.8)	87 (32.2)	6 (2.2)	2 (0.7)	270 (100.0)	2.21 (น้อย)	2
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	72 (26.7)	136 (50.4)	53 (19.6)	7 (2.6)	2 (0.7)	270 (100.0)	2.00 (น้อย)	4
บริการไม่ครบวงจร	89 (33.0)	128 (47.4)	48 (17.8)	3 (1.1)	2 (0.7)	270 (100.0)	1.89 (น้อย)	6
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							2.07 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ
น้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ย 2.24
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.21 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มี
ค่าเฉลี่ย 2.17 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับ
ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.91 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.89

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูง / มากกว่าธนาคาร อื่น	31 (11.5)	122 (45.2)	108 (40.0)	9 (3.3)	-	270 (100.0)	2.35 (น้อย)	2
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง / มากกว่าธนาคารอื่น	30 (11.17)	145 (53.7)	84 (31.1)	11 (4.1)	-	270 (100.0)	2.28 (น้อย)	4
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	27 (10.0)	114 (42.2)	92 (34.1)	34 (12.6)	3 (1.1)	270 (100.0)	2.52 (ปานกลาง)	1
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน สูง / มากกว่าธนาคารอื่น	31 (11.5)	131 (48.5)	92 (34.1)	15 (5.6)	1 (0.4)	270 (100.0)	2.34 (น้อย)	3
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง / มากกว่า ธนาคารอื่น	43 (15.9)	121 (44.8)	96 (35.6)	8 (3.0)	2 (0.7)	270 (100.0)	2.27 (น้อย)	5
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							2.35 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับ
น้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปาน
กลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 2.52 และผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคาร
อื่น มีค่าเฉลี่ย 2.35 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.34
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.28 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/
มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.27

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	66 (24.4)	125 (46.3)	69 (25.6)	10 (3.7)	-	270 (100.0)	2.08 (น้อย)	3
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	90 (33.3)	60 (22.2)	82 (30.4)	37 (13.7)	1 (0.4)	270 (100.0)	2.25 (น้อย)	2
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	50 (18.5)	34 (12.6)	51 (18.9)	110 (40.7)	25 (9.3)	270 (100.0)	3.09 (ปานกลาง)	1
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	79 (29.3)	111 (41.1)	73 (27.0)	7 (2.6)	-	270 (100.0)	2.02 (น้อย)	4
ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้	75 (27.8)	109 (40.4)	74 (27.4)	12 (4.4)	-	270 (100.0)	2.08 (น้อย)	3
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							2.30 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.09 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.02

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำ บริการ	64 (23.7)	154 (57.0)	49 (18.1)	3 (1.1)	-	270 (100.0)	1.96 (น้อย)	4
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	53 (19.6)	142 (52.6)	58 (21.5)	17 (6.3)	-	270 (100.0)	2.14 (น้อย)	3
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีของขวัญ ค่าธรรมเนียม	45 (16.7)	117 (43.3)	55 (20.4)	35 (13.0)	18 (6.7)	270 (100.0)	2.49 (น้อย)	1
ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย	60 (22.2)	115 (42.6)	50 (18.5)	30 (11.1)	15 (5.6)	270 (100.0)	2.35 (น้อย)	2
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ ต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	73 (27.0)	148 (54.8)	45 (16.7)	4 (1.5)	-	270 (100.0)	1.92 (น้อย)	5
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
ค่าเฉลี่ยรวม							2.17 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีของขวัญ
ค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.49 ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ไม่ได้รับการ
แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.14 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.96
และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.92

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน

ปัญหาด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	101 (37.4)	125 (46.3)	43 (15.9)	1 (0.4)	-	270 (100.0)	1.79 (น้อย)	5
พนักงานงานขาดความรู้ และความสามารถ	93 (34.4)	136 (50.4)	40 (14.8)	1 (0.4)	-	270 (100.0)	1.81 (น้อย)	3
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	90 (33.3)	138 (51.1)	40 (14.8)	2 (0.7)	-	270 (100.0)	1.82 (น้อย)	2
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	97 (35.9)	133 (49.3)	37 (13.7)	3 (1.1)	-	270 (100.0)	1.80 (น้อย)	4
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	86 (31.9)	135 (50.0)	45 (16.7)	4 (1.5)	-	270 (100.0)	1.87 (น้อย)	1
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							1.81 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ใน
ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับ
น้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.87พนักงานขาด
ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.82 พนักงานงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 1.81 พนักงานไม่มี
น้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.80 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่
ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 1.79

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ
กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	171 (63.3)	63 (23.3)	36 (13.3)	-	-	270 (100.0)	1.50 (น้อย)	3
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	171 (63.3)	72 (26.7)	26 (9.6)	1 (0.4)	-	270 (100.0)	1.47 (น้อยที่สุด)	4
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการ ขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	130 (48.1)	108 (40.0)	32 (11.9)	-	-	270 (100.0)	1.63 (น้อย)	2
ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของ ธนาคารไม่น่าสนใจ	195 (72.2)	47 (17.4)	28 (10.4)	-	-	270 (100.0)	1.38 (น้อยที่สุด)	5
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	84 (31.1)	87 (32.2)	79 (29.3)	19 (7.0)	1 (0.4)	270 (100.0)	2.13 (น้อย)	1
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							1.62 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.13 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.63 ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.50 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.47 ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.38

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับมจ.ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	99 (36.7)	106 (39.3)	65 (24.0)	-	-	270 (100.0)	1.87 (น้อย)	4
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	71 (26.3)	126 (46.6)	68 (25.2)	5 (1.9)	-	270 (100.0)	2.02 (น้อย)	1
การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย	74 (27.4)	134 (49.6)	62 (23.0)	-	-	270 (100.0)	1.95 (น้อย)	3
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	76 (28.2)	125 (46.3)	66 (24.4)	3 (1.1)	-	270 (100.0)	1.98 (น้อย)	2
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม							1.95 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ ดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.02 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.98 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.95 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.87

ตารางที่ 26 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสม
ทางการตลาดต่อการให้บริการบริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี

ปัญหาลูกประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.07	น้อย	4
ปัญหาด้านราคา	2.35	น้อย	1
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	2.30	น้อย	2
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	2.17	น้อย	3
ปัญหาด้านพนักงาน	1.81	น้อย	6
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	1.62	น้อย	7
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	1.95	น้อย	5
รวม	2.03	น้อย	

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

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาลูกประสมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยทุกปัญหา เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.35 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.17 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.07 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.95 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.81 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.62

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี จำแนกตาม
ประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภท
ธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตรกรรม และเลี้ยง สัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ ธนาคารให้แก่ลูกค้า	4.35 (มาก)	4.40 (มาก)	3.97 (มาก)	3.55 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	3.60 (มาก)	4.19 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระ	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
หลักประกัน / ภาระ การค้ำประกัน	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อ	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	4.03 (มาก)	3.40 (มาก)	3.87 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ หลากหลายให้เลือก	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	3.60 (มาก)	4.16 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)	3.60 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.60 (มาก)	4.03 (มาก)

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

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภท อุตสาหกรรมการผลิต มีความพึง
พอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจ
ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อ
ที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.11 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.90

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.35 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.97 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.95

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.02 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.97 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.87 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.82 และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อน หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.77 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.55

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.21 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.17 ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.79

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.21 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.96

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 และ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

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

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย

มีค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.55

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.70 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.27 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 2.90

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน และ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.44 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.22 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.11

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.42 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.20

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.82 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค่าประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มี ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการ ติดต่อ	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	4.38 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	3.60 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	4.28 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถ เพียงพอ	2.78 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ ได้สะดวก	4.11 (มาก)	3.92 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
ติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต ได้ สะดวก	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.01 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ทำเล

ที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีจำนวนสาขา มาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.78

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีจำนวนสาขา มาก และติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ มีจำนวนสาขา มาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.25 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.30

ประเภทธุรกิจสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีจำนวนสาขา มาก มีค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.11 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.77 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.22

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีจำนวนสาขา มาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.53

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ มีจำนวนสาขา มาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.35

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้

สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ติดต่อกับโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40 และติดต่อกับอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.20 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน ส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการ	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)
ได้รับการแนะนำจาก ผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ อย่าง ต่อเนื่อง	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
มีการโฆษณา ประชา สัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.21

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.20

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.97 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.70

ประเภทธุรกิจสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.44 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.77

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมาคือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.90

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.14

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80 และมีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และมีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.20

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.82 (มาก)	3.55 (มาก)	4.11 (มาก)	4.39 (มาก)	3.60 (มาก)	4.07 (มาก)
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	3.55 (มาก)	4.05 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	4.09 (มาก)	4.42 (มาก)	3.60 (มาก)	4.06 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	3.92 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.40 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.52 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	4.40 (มาก)	3.52 (มาก)	4.03 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.02 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.02 และความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.82 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.52

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้ และความสามารถของพนักงาน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.55 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.22

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.97

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ความรู้และความสามารถของพนักงาน และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.39 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.21

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา

อย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้ และความสามารถของพนักงาน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.60 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.40

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมี เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)	4.49 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
ภายในธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย และสวยงาม	4.50 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.22 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีความ เป็นระเบียบ เช่น การ จัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	3.80 (มาก)	4.28 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ พัก และห้องน้ำ	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.67 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.42 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.38 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ แก้วน้ำดื่ม และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.76

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.60 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.47 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ แก้วน้ำดื่ม และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดย รวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.52 มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้วน้ำดื่ม และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.05

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 4.22 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่า

เฉลี่ย 4.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.88

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.65 มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.49 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ โดยมีความเฉลี่ย 3.44

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.64 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.60 มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
 จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่ รวดเร็วในการอนุมัติ สินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)	3.60 (มาก)	4.10 (มาก)
เอกสาร ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติ กรรม	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	4.21 (มาก)	3.60 (มาก)	3.87 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.35 (มาก)	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.71 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.25 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)	3.69 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	4.31 (มาก)	3.55 (มาก)	3.95 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.80 เอกสาร ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.71

ประเภทธุรกิจการบริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.02 เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.97

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.75 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.67 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.60

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.22 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม ค่าเฉลี่ย 3.11

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก)มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.94

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.25 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.21

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 34 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้ากับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)	3.60 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.01 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	4.40 (มาก)	3.52 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	3.88 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)	3.69 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	4.31 (มาก)	3.55 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.62 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.62

ประเภทธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.69 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.57

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.27 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.24

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.46 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.35 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.15 และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.99

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง / ค้าปลีก) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.06 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.37

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.77 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.04

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย(แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.32 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	3.62 (มาก)	4.19 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)
หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	4.44 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	3.84 (มาก)	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)	4.16 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.68 (มาก)	4.03 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.84 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.68

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.16 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.80

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.34 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.32 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.03 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.94 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.90

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.55 และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.44

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.87 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.62 และ

ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 50 ล้าน บาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 100 ล้าน บาท	มากกว่า 100 ล้าน บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	4.33 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	3.32 (ปาน กลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.36 (ปาน กลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.22 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.86 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.37 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.26 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่ปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตาม

ลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.36 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้
 กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.32

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
 เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.61 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.53 และ
 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ
 ดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มี
 ค่าเฉลี่ย 3.14

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา
 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียง
 ตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.59
 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียง
 ตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการ
 ให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.34

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
 ราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 คือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตรา
 ดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าธรรมเนียมในการ
 จัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ใน
 ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย
 เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย และ
 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.25 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.12
 และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.87

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	4.38 (มาก)	3.62 (มาก)	3.98 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.92 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	4.05 (มาก)	3.50 (มาก)	3.85 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	2.88 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	4.16 (มาก)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	4.18 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.88

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.39

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.80

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.55 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีจำนวนสาขามาก และ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.50

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	3.94 (มาก)	4.27 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.20 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง	3.40 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.98 (มาก)	4.38 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.40 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.20

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.89 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.71

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.42

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.94

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 รองลงมาคือ มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.00 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.75

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ย
 ต่อปี

ปัจจัยด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 50 ล้าน บาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 100 ล้าน บาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.44 (มาก)	3.62 (มาก)	4.07 (มาก)
ความรู้และความสามารถ ของพนักงาน	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.44 (มาก)	3.75 (มาก)	4.06 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษย สัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเสมอภาค	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.49 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ความรู้ และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.04 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.84

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.07 รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.03 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.00

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.55 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.44

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.62 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.16 (มาก)	4.41 (มาก)	4.48 (มาก)	4.94 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.20 (มาก)	4.49 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.32 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.16 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.84 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียด พบว่ามี

ความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.20 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.16

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.58 มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.41 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.31

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.57 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.48 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.69

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.94 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.83 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก

เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.55

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	3.96 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.38 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	4.27 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.12 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	4.27 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.96 เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.92

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.82

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.27

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.37 รองลงมาคือ เอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.25 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 42 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินค้ากับ
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดส่วนประสมการตลาด จำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	3.68 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.26 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	4.18 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.49 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	4.16 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	4.49 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.84 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	3.49 (มาก)	3.82 (มาก)

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

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.80

และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.49

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.44 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.25

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.54

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.26 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.16

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.27 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.17

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงิน
 สินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.0-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า	4.04 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.56 (มาก)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)
หลักประกัน / ภาระการค้ำ ประกัน	3.60 (มาก)	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.86 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)
มีประเภทสินเชื่อที่ หลากหลายให้เลือก	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)

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

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.06 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.04 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.72 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.60 และระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.56

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตาม

ลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.14 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.97

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า และมีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.36 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.19 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.11 และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.40 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	2.84 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.86 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	3.17 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	3.39 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.51 (มาก)

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

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่า

เฉลี่ยเท่ากับคือ 3.40 รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.17 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 2.84

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย ค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.54

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย ค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.83

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	4.26 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	2.43 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.64 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.43

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.64

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตาม ลำดับดังนี้ ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.13

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
 วงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านส่งเสริม การตลาด	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารออกไป แนะนำบริการ	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	3.72 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย ใช้บริการ	3.29 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	2.42 (น้อย)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)
มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ อย่าง ต่อเนื่อง	2.72 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ ต่างๆ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	3.81 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.90 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึง
 พอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมา
 คือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียง
 ตามลำดับดังนี้ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 รองลงมาคือ มีการสัมมนาลูกค้า
 ผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.72 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ มีส่วนลดหรือยกเว้น
 ค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.42

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.38 และมีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.36

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านพนักงาน	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีของพนักงาน	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)

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

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

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของ พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.79

มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.02 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.97

มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
 จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.40 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้าย สัญลักษณ์	4.05 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	4.50 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.92 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	4.19 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.38 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.0 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีความพึง
 พอใจในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.50 มีความพึงพอใจใน
 ระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.40
 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.30 และภายในธนาคารมีความเป็น
 ระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีความ
 พึงพอใจในระดับปานกลางคือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ
 หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.92

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.64 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.55 และภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำมีค่าเฉลี่ย 3.79

วงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.72 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.66 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.63 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำมีค่าเฉลี่ย 4.19

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนก
 ตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยกระบวนการ ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วใน การอนุมัติสินเชื่อ	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
เอกสารไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนใน การทำนิติกรรม	4.06 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.94 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	4.06 (มาก)	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)

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

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียด พบว่า มี
 ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มี
 ค่าเฉลี่ย 4.25 เอกสารไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
 ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.03
 วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ
 ดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ
 เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเอกสารไม่ยุ่งยาก
 ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.68

วงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.91 และเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.86



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ
 บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์
 จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.24 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.90 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	4.03 (มาก)	4.38 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.10 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)

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

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจ
 ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ปัจจัยด้าน
 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย
 3.84 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.24 และปัจจัยด้านส่งเสริม
 การตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.17

มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัย

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47

มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.54 และมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ของลูกค้า
ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามประเภทธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้าค่า/ไม่ตรงกับ ความต้องการ	1.73 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.91 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.60 (ปาน กลาง)	1.91 (น้อย)
ระยะเวลาการก่อนชำระ ต้น	2.02 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.17 (น้อย)
หลักประกัน / ภาระการ ค้ำประกันมากเกินไป	2.26 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.24 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อนี้จำนวนมาก และมีความยุ่งยาก	2.26 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.60 (ปาน กลาง)	2.21 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อให้ เลือกน้อย	2.04 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.00 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	1.90 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.83 (น้อย)	1.78 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.89 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.03 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.07 (น้อย)

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

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.26 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.00 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.90 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.73

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.17 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.15 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.82

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.27 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.15 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.12

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.22 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.11

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.28 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.23 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.21 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.93 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.91 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.83

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และหลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.18 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.10 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.85 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.78

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.60 และปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.20

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้าเกี่ยวกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านราคา
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริม ทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหารทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.28 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือ ค้ำประกันสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.21 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.50 (ปาน กลาง)	2.42 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์ ประกันสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	2.33 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่อ งวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	2.21 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.39 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.35 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.25 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.21

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.80

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้ากับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่
ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้าน สถานที่ ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตรกรรม และเลี้ยง สัตว์	แปรรูป อาหารทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกใน การเดินทาง	2.21 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.01 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)
จำนวนสาขาของ ธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอใน การใช้บริการ	2.47 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
สถานที่จอดรถ คับแคบไม่ เพียงพอ	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ไม่สามารถ ติดต่อทาง โทรศัพท์ได้	2.00 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.02 (น้อย)
ไม่สามารถ ติดต่อทาง อินเทอร์เน็ตได้	1.95 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.18 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.35 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.16 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล

ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.21 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.00 และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.95

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.12 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.15 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.07 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.95

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.57 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.40 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.30 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.15 และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.12

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.88 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.33 และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.22

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.23 รองลงมาคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.18 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.05 และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.01

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.03 และมีปัญหาที่มีผลต่อ

ความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.92 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.85

ธุรกิจประเภทแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.60 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยคือ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.40

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้ากับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้าน ส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตรกรรม และเลี้ยง สัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	1.85 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.96 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำ จากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	1.97 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มี การยกเว้น ค่าธรรมเนียม	2.42 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.49 (น้อย)
ไม่มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ หรือมี น้อย	2.09 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.35 (น้อย)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่าน สื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	1.76 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.92 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.01 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.17 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความ
สำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
2.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มียกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.42 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ

การหรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.97 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.85 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.76

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.40 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.15 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.92

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.30 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.90 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.82

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.22 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.88

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.58 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.21 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 และไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.01

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ 'ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม' มีค่าเฉลี่ย 2.57 และ 'ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย' มีค่าเฉลี่ย 2.53 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ 'ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ' มีค่าเฉลี่ย 2.17 รองลงมาคือ 'ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ' มีค่าเฉลี่ย 2.00 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ 'ไม่มี/มีน้อย' มีค่าเฉลี่ย 1.89

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ 'ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ' 'ไม่มี/มีน้อย' มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40 รองลงมาคือ 'ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ' 'ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม' 'ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย' มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.20

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้ากับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านพนักงาน
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านพนักงาน	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ ชัดเจน	1.78 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.72 (น้อย)	1.57 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.79 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ	1.83 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.81 (น้อย)
พนักงานขาดความ น่าเชื่อถือ	1.80 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.82 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มี มนุษยสัมพันธ์	1.71 (น้อย)	1.77 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.79 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.80 (น้อย)
พนักงานให้บริการ ลูกค้าไม่เสมอภาค	1.85 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.64 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.79 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.55 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.81 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความ
สำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.79 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.85 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย
1.83 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.80 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
1.78 และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.71

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.92 รองลงมาคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.85 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน และ พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.82 และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.77

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.12 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.07 และพนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.05

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.22 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.11

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.81 รองลงมาคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.79 พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 1.75 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 1.72

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.64 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 1.57 พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.53 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.50

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน และพนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40 รองลงมาคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.20



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีงบประมาณ
ตั้งแต่เดือนทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	การบริการ	รับเหมาก่อสร้าง	อสังหาริมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	เกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์	แปรรูปอาหารทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	1.35 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.41 (น้อยที่สุด)	1.25 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อย)	1.50 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	1.38 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.25 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	1.42 (น้อยที่สุด)	1.55 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.63 (น้อย)
ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ	1.26 (น้อยที่สุด)	1.32 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.28 (น้อยที่สุด)	1.14 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	1.92 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.13 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.46 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.97 (น้อย)	1.97 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อย)	1.62 (น้อย)

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

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยคือ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.92 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.42 รองลงมาคือ ภายในอาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.38 ภายในอาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.35 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของอาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.26

ประเภทการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.12 รองลงมาคือ ภายในอาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.55 ภายในอาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด คือ ภายในอาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.40 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของอาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.32

ประเภทรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.25 รองลงมาคือ ภายในอาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.02 ภายในอาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และบรรยากาศภายในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.90 และความไม่มีชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.82

ประเภทอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.12 รองลงมาคือ ภายในอาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย

1.58 ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และความไม่มีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.88

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.12 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.58 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.41 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.38 และความไม่มีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.28

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.21 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.25 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.14

ประเภทธุรกิจอาหารทะเลแปรรูป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.20 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.00

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้าและบริการ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ิมทรัพย์	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้า ปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	แปรรูป อาหาร ทะเล	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	2.02 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.57 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.87 (น้อย)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม	2.16 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.78 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.02 (น้อย)
การทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อย	2.11 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.95 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	2.14 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.44 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.64 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.98 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.27 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.63 (น้อย)	2.30 (น้อย)	1.95 (น้อย)

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

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.16 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.14 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.02

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.07 รองลง

มาคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.05 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.00 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.90

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.25 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.22 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.17 และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.15

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.33 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.22 และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.11

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 1.92 รองลงมาคือ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.89 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.88 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.75

ประเภทธุรกิจเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 1.78 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.64 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.57 และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.53

ประเภทธุรกิจแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40 รองลงมาคือเอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.20

ตารางที่ 58 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินค้ากับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสม
การตลาดจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาส่วน ประสมการตลาด	ประเภทธุรกิจ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	การ บริการ	รับเหมา ก่อสร้าง	อสังหา ริมทรัพย์	การ พาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	เกษตร กรรมและ เลี้ยงสัตว์	อาหารทะเล แปรรูป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	2.03 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ปัญหาด้านราคา	2.30 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
ปัญหาด้านสถานที่ ให้บริการ	2.35 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)
ปัญหาด้านส่งเสริม การตลาด	2.01 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.17 (น้อย)
ปัญหาด้าน พนักงาน	1.79 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.55 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.81 (น้อย)
ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	1.46 (น้อย ที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.97 (น้อย)	1.97 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อย)	1.62 (น้อยที่สุด)
ปัญหาด้าน กระบวนการ ให้บริการ	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.27 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.63 (น้อย)	2.30 (น้อย)	1.95 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.00 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.03 (น้อย)

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

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.35 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ย 2.10 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.03 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.01 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.79 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.46

ธุรกิจประเภทการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.32 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.14 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.02 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.83 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.57

ธุรกิจประเภทรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.32 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.20 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.19 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.07 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.04 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.97

ธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.55 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.30 รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.27 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.23 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.13 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.10 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.97

ธุรกิจประเภทการพาณิชย์(ค้าส่ง/ค้าปลีก) ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.42 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.25 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.06 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.86 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.77 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.55

ธุรกิจประเภทเกษตรกรรมและเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน ส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.31 รองลงมาคือ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.23 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.12 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 1.98 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.63 และปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.55 และปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.47

ธุรกิจประเภทอาหารทะเลแปรรูป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน ส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.52 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด และปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.28 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.08

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัจด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับ ความต้องการ	2.32 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.44 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อย)	1.91 (น้อย)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	2.36 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.66 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.17 (น้อย)
หลักประกัน / ภาระการค้ำ ประกันมากเกินไป	2.44 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.61 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมี จำนวนมาก และมีความยุ่งยาก	2.28 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.21 (น้อย)	1.66 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	2.32 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	2.12 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.87 (น้อย)	1.89 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.54 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.07 (น้อย)

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

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปีจัจย่อย เรียงตามลำดับดังนี้
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.45 และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.36
ส่วนวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่า

เฉลี่ยเท่ากับคือ 2.32 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.28 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.12

รายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.28 รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.23 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.93 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.90

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.21 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.17 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.07 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.88 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.86 และบริการไม่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 1.80

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 1.66 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 1.61 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.50 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.44 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด คือ บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.38

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมากเกินไป และเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.12 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.87

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อ กับบมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.24 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.66 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.32 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.77 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.28 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.32 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.34 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	2.20 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.55 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.27 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.73 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)

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

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งในรายละเอียด
พบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปีจัดย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าใช้จ่ายในการประเมิน
หลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.32 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/
มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.30 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.28
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.24 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่า
เฉลี่ย 2.20

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.63 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.39 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.38 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.22

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.37 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.34 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.32 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.17

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.88 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.83 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.73 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.66 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.55

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.62 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.50

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัจัยด้าน
สถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 50 ล้าน บาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกใน การเดินทาง	2.00 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	2.12 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่ เพียงพอ	2.44 (น้อย)	3.30 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ ได้	1.96 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.61 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.02 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทาง อินเทอร์เน็ตได้	2.00 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.66 (น้อย)	1.87 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.10 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.30 (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหามีผลต่อความพึงพอใจในปีจัจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 ซึ่ง
ในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปีจัจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่
จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการ
ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.12 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.04 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล
ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.00 และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.96

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24 รองลงมาคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.16 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.08

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.05 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.13 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.07 และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.03

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.33 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.11 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 1.83 ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.66 และไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.61

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.62 และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.00 และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.87

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้านส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหา ด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้าน บาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 100 ล้าน บาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคารออกมา แนะนำบริการ	2.28 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.96 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	2.04 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.44 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.20 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	1.66 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.49 (น้อย)
ไม่มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ หรือมีน้อย	2.08 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.09 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.35 (น้อย)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	2.04 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.87 (น้อย)	1.92 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.12 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.45 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อย)	2.17 (น้อย)

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

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัดด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 ซึ่ง
ในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มี
พนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.28 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น
ค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.20 ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 ไม่ได้รับการ
แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ
2.04

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.70 และไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.57 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.99

รายได้เฉลี่ยปี มากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.30 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.05 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.94 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.86

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 1.66 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 1.44 รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.33

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.25 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ หรือมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.00 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.87

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการรถโดยสาร บมจ.รถนครกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัดด้าน
พนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 50 ล้าน บาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 100 ล้าน บาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาไม่ชัดเจน	2.04 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.79 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ และ ความสามารถ	2.08 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.81 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	1.96 (น้อย)	1.83 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.44 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.82 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาท ไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.04 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.78 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.80 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่ เสมอภาค	2.24 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.07 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.39 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.81 (น้อย)

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

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญของ
ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัดด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.24 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย
2.08 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.04 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.96

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.89 รองลงมาคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.80 พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.80 และ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 1.77

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.84 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 1.82 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.80 และ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.78

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.44 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.38 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย คือ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.00

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจัจัยด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	1.92 (น้อย)	1.45 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.05 (น้อยที่สุด)	1.62 (น้อย)	1.50 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	1.68 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.51 (น้อย)	1.05 (น้อยที่สุด)	1.62 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ สินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	1.80 (น้อย)	1.70 (น้อย)	1.53 (น้อย)	1.11 (น้อยที่สุด)	1.62 (น้อย)	1.63 (น้อย)
ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของ ธนาคารไม่น่าสนใจ	1.68 (น้อย)	1.35 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.05 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)	1.38 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.20 (น้อย)	2.31 (น้อย)	1.88 (น้อย)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)	2.13 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.85 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.57 (น้อย)	1.11 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.62 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจัจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
1.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปีจัจัยย่อย เรียงตามลำดับ
ดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ
เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.20 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่

ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.80 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.68

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.31 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.70 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.45 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.36

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.88 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.57 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.53 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.51 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยที่สุด คือ ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.40

รายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.33 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.11 ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และ ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.05

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.62 ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.50

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 50 ล้าน บาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่ เกิน 100 ล้าน บาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติ สินเชื่อล่าช้า	2.00 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.37 (น้อย)	1.87 (น้อย)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการ ทำนิติกรรม	2.08 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.23 (น้อย)	1.72 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	2.02 (น้อย)
การทำงานมีความคิดพลาดบ่อย	1.92 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.01 (น้อย)	1.55 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	1.96 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.66 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	1.98 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.99 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.60 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)

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

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.08 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.00 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.96 และ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.92

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.96 รองลงมาคือ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม และ การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.95 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.84

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.23 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.07 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.01 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.96

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 1.72 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.66 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.55 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.50

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ชับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.62 และการ

ทำงานมีความผิดพลาดน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อย คือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อ มีค่าเฉลี่ย 2.37

ตารางที่ 66 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อปี

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อปี					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	มากกว่า 1 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.30 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.54 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ปัญหาด้านราคา	2.27 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.73 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	2.10 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.34 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)
ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	2.12 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.45 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อย)	2.17 (น้อย)
ปัญหาด้านพนักงาน	2.07 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.39 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	1.81 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	1.85 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.57 (น้อย)	1.11 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อย)	1.62 (น้อยที่สุด)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	1.99 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.60 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.10 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.01 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.03 (น้อย)

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

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

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.30 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.27 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.14 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.11 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.07 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.99 และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.85

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.41 รองลงมาคือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.37 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.10 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.92 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.81 และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.65

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 2.33 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.32 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.06 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.04 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 1.99 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.81 และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.57

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.90 ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 1.73 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.60 และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 1.54 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 1.45 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.39 และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.11

รายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.56 และปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.59 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.34 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.17 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.04 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.00 และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 1.57

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ ลูกค้า/ไม่ตรงกับความต้องการ	2.00 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.55 (น้อย)	1.91 (น้อย)
ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น	2.42 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.75 (น้อย)	2.17 (น้อย)
หลักประกัน / ภาระการค้ำ ประกัน มากเกินไป	2.45 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.24 (น้อย)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก และมีควม ยุ่งยาก	2.37 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.21 (น้อย)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือก น้อย	2.16 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.61 (น้อย)	2.00 (น้อย)
บริการไม่ครบวงจร	2.03 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.52 (น้อย)	1.89 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.23 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.72 (น้อย)	2.07 (น้อย)

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

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.23 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.45 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.42
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก และมีควมยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.37 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย
มีค่าเฉลี่ย 2.16 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.03 และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า/ไม่ตรงกับ
ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.00

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.13 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 2.10 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.05 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.95 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.92 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.85

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 1.97 รองลงมาคือ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 1.94 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 1.75 มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.61 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 1.55 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 1.85

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านราคา	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	2.55 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.37 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.28 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.80 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	2.49 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.34 (น้อย)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/ มากกว่าธนาคารอื่น	2.52 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	1.77 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.35 (น้อย)

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

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่ง
ในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียม
ในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น
มีค่าเฉลี่ย 2.55 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.52 และมีปัญหาที่มีผลต่อความ
พึงพอใจในระดับน้อย คือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย
2.49 และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.37

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจใน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่า

ธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.33 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น และค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.25 อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.23 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.17

วงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.19 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.16 ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกันสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.05 และอัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.02 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 1.17

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง	1.91 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.08 (น้อย)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ	1.73 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.25 (น้อย)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	2.91 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	1.87 (น้อย)	2.21 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.02 (น้อย)
ไม่สามารถติดต่อทางอินเตอร์เน็ตได้	2.05 (น้อย)	2.19 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.09 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.30 (น้อย)

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

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.09
ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้
สถานที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.91 รองลงมาคือ ไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มี
ค่าเฉลี่ย 2.05 ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 1.91 ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มี
ค่าเฉลี่ย 1.87 และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.73

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้าน
สถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.74 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึง
พอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.23 ไม่
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.21 และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.19

วงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน
ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และมีปัญหาที่มีผล
ต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอในการใช้
บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งอยู่ไกล ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.16 ไม่
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.94 และไม่สามารถติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 1.86

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้านส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้าน ส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ	2.08 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.58 (น้อย)	1.96 (น้อย)
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ ที่เคยมาใช้บริการ	2.39 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.69 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.98 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.49 (น้อย)
ไม่มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ อย่าง ต่อเนื่อง	2.84 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.35 (น้อย)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ ต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	2.10 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.52 (น้อย)	1.92 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.17 (น้อย)

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

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47
ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการ
ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.98 และไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.84
และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้
บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.39 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 และไม่มี
พนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.08

มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้าน
ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความ

พึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.14 รองลงมาคือ ไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.02 ไม่มีการสัมมนาลูกค้า ผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.00 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.96 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.85

มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน ด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 1.97 รองลงมาคือ ไม่มีการสัมมนาลูกค้าผู้ประกอบการ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 1.80 ไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.69 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 1.58 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.52

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
พนักงาน จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้านพนักงาน	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาไม่ชัดเจน	1.82 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.79 (น้อย)
พนักงานขาดความรู้ และ ความสามารถ	1.91 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.81 (น้อย)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	1.94 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.69 (น้อย)	1.82 (น้อย)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.90 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.69 (น้อย)	1.80 (น้อย)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่ เสมอภาค	2.03 (น้อย)	1.78 (น้อย)	1.63 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.92 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.81 (น้อย)

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

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน
ให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.03 รองลงมาคือ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 1.94
พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 1.91 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มียุทธ
สัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.90 และพนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 1.82

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้าน
พนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
1.80 รองลงมาคือ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 1.78 พนักงานขาดความรู้ และ
ความสามารถ และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.75 และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่
ดี และไม่มียุทธสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 1.71

วงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัย
ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึง
พอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานไม่มีน้ำใจ
มารยาทไม่ดี และไม่มียุทธสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.69 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่
ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ และพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
คือ 1.63

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	1.65 (น้อย)	1.41 (น้อยที่สุด)	1.27 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อย)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	1.61 (น้อย)	1.37 (น้อยที่สุด)	1.27 (น้อยที่สุด)	1.47 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้าย สัญลักษณ์	1.94 (น้อย)	1.39 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อย)
ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ ของธนาคารไม่น่าสนใจ	1.46 (น้อยที่สุด)	1.32 (น้อยที่สุด)	1.27 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.61 (ปานกลาง)	1.82 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.13 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.85 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.62 (น้อย)

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

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
1.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่ง
อำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มี
ค่าเฉลี่ย 2.61 มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.94 รองลงมาคือ ภายในธนาคาร

ไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.65 และ ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.61 มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ ความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.46

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.82 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 1.41 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.39 ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.37 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.32

วงเงินสินเชื่อ 10.0-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 1.50 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 1.38 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.38 และความไม่มีชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.27

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการ อนุมัติ สินเชื่อล่าช้า	1.72 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.83 (น้อย)	1.87 (น้อย)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนใน การทำนิติกรรม	1.84 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.02 (น้อย)
การทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อย	1.84 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.95 (น้อย)
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	1.81 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.08 (น้อย)	1.98 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.80 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.95 (น้อย)

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

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย
1.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม และการทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.84
รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.81 และการให้คำตอบในการอนุมัติ
สินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.72

วงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มี
ค่าเฉลี่ย 2.17 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.13 การทำงานมีความ
ผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.04

วงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปีจ้ย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยทุกปีจ้ยย่อย เรียงตามลำดับดังนี้ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.16 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.08 การทำงานมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.94 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.83

ตารางที่ 74 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสินเชื่อกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดราชบุรี ในปีจ้ย ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหาปีจ้ย ส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท	3.1-10.0 ล้านบาท	10.1-400.0 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.23 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.72 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ปัญหาด้านราคา	2.54 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	2.09 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.30 (น้อย)
ปัญหาส่งเสริมการตลาด	2.47 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.17 (น้อย)
ปัญหาด้านพนักงาน	1.92 (น้อย)	1.75 (น้อย)	1.65 (น้อย)	1.81 (น้อย)
ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	1.85 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.62 (น้อยที่สุด)
ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	1.80 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.95 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.12 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.81 (น้อย)	2.03 (น้อย)

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

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อ ไม่เกิน 3.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบันส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.12
ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัญหาปัจจัยด้านราคา มี
ค่าเฉลี่ย 2.54 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านส่งเสริม
การตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.23 ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ย 2.09 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.92 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.85 และ
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.80

มีวงเงินสินเชื่อ 3.1-10.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน
ส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.54 มีปัญหาที่มีผลต่อความ
พึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.24 รองลงมาคือ ปัญหาด้าน
กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.10 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 1.99 ปัญหาด้านพนักงาน มี
ค่าเฉลี่ย 1.75 และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 1.65 และมีปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อย
ที่สุด คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.46

มีวงเงินสินเชื่อ 10.1-400.0 ล้านบาท ให้ความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน
ส่วนประสมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24 รองลงมาคือ
ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.03 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มี
ค่าเฉลี่ย 1.72 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 1.71 และปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 1.65 และมี
ปัญหาที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 1.33

สำหรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการด้านสินเชื่อของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ใน จังหวัดราชบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ธนาคารควรให้นโยบายกับเจ้าหน้าที่ธนาคารในเรื่องการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร หลังจากลูกค้าได้รับอนุมัติและทำสัญญาวงเงินสินเชื่อ โดยต้องทำการชี้แจงและสร้างความเข้าใจกับลูกค้าทุกราย ก่อนลูกค้าได้รับอนุมัติและทำสัญญาวงเงินสินเชื่อ
2. สำหรับลูกค้าที่เคยมีการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยหลังขายผลิตผลทางการเกษตรได้ ต้องเปลี่ยนมาชำระ ดอกเบี้ยทุก 90 วันนั้น ธนาคารต้องมีการชี้แจงลูกค้า ต้องเปลี่ยนมาชำระให้ทราบเหตุผลและความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขและระเบียบวิธี ปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย
3. ธนาคารควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยและลดค่าธรรมเนียมลงอีก