

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษาสูงสุด ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ เงิน ลงทุนในธุรกิจ ยอดขายต่อปีของธุรกิจ การเคยใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เหตุผล ที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประเภทสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน วงเงินสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบันกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) การใช้บริการสินเชื่อกับ ธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 1-16)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ด้านราคา ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ (ตารางที่ 17-24)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจ สันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ ด้านราคา ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ จำแนกตาม เพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน และประเภทธุรกิจ (ตารางที่ 25-56)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสัน ป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 57-58)

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสัน ป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน วงเงินสินเชื่อ และประเภทของกิจการ (ตารางที่ 59-62)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	245	73.1
หญิง	90	26.9
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 73.1 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 26.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	37	11.0
อายุ 30-40 ปี	79	23.6
อายุ 41-50 ปี	126	37.6
อายุ 50 ปีขึ้นไป	93	27.8
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37 รองลงมาคือ อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.8 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 23.6 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	16	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	69	20.6
ปวส/อนุปริญญา	32	9.6
ปริญญาตรี	218	65.1
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ร้อยละ 65.1 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 20.6 ปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 9.6 ต่ำกว่ามัธยมปลาย ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน

ลักษณะการก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	213	63.6
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	54	16.1
บริษัทจำกัด	68	20.3
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะการก่อตั้ง หรือจดทะเบียนของกิจการคือ บุคคลธรรมดา ร้อยละ 63.6 บริษัทจำกัด ร้อยละ 20.3 และห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

ระยะเวลาเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	35	10.4
5-10 ปี	70	20.9
11-15 ปี	86	25.7
เกิน 15 ปี	144	43.0
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาเปิดดำเนินการมาจนถึงปัจจุบันคือ เกิน 15 ปี ร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ 11-15 ปี ร้อยละ 25.7 5-10 ปี ร้อยละ 20.9 และต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจบริการ	26	7.8
ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	186	55.5
ธุรกิจผลิต	80	23.9
ธุรกิจการเกษตร	43	12.8
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทของกิจการคือ ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ร้อยละ 55.5 รองลงมาคือ ธุรกิจผลิต ร้อยละ 23.9 ธุรกิจการเกษตร ร้อยละ 12.8 และธุรกิจบริการ ร้อยละ 7.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินลงทุนในกิจการหรือ
ทุนจดทะเบียนของกิจการในปัจจุบัน

เงินลงทุนหรือทุนจดทะเบียนของกิจการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	84	25.1
ตั้งแต่ 1 ล้านบาท - ไม่เกิน 3 ล้านบาท	196	58.5
ตั้งแต่ 3 ล้านบาท - ไม่เกิน 5 ล้านบาท	55	16.4
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เงินลงทุนหรือทุนจดทะเบียนของ
กิจการในปัจจุบันคือ ตั้งแต่ 1 ล้านบาท - ไม่เกิน 3 ล้านบาท ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1
ล้านบาท ร้อยละ 25.1 และตั้งแต่ 3 ล้านบาท - ไม่เกิน 5 ล้านบาท ร้อยละ 16.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้จากการประกอบ
ธุรกิจต่อปี

รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	57	17.0
10-20 ล้านบาท	116	34.6
21-30 ล้านบาท	82	24.5
31-40 ล้านบาท	80	23.9
41 - 50 ล้านบาท	0	0.0
มากกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป	0	0.0
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้จากการประกอบธุรกิจต่อปี
คือ 10-20 ล้านบาท ร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ 21-30 ล้านบาท ร้อยละ 24.5 31-40 ล้านบาท
ร้อยละ 23.9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	27	8.1
3-6 ปี	110	32.8
7-10 ปี	152	45.4
มากกว่า 10 ปี	46	13.7
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)มากที่สุดคือ 7-10 ปี ร้อยละ 45.4 3-6 ปี ร้อยละ 32.8 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 13.7 ต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 8.1

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน

ประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	259	77.3
เงินกู้จำนวน (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)	232	69.3
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	50	14.9
ตัวสัญญาใช้เงิน	50	14.9
รับรองตัวอ่าว	0	0.0
สินเชื่อต่างประเทศ	29	8.7
หนังสือค้ำประกัน	81	24.2

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประเภทบริการสินเชื่อที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันคือเบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) ร้อยละ 77.3 รองลงมาคือ เงินกู้จำนอง (หลักทรัพย์ค้ำประกัน) ร้อยละ 69.3 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 24.2 เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน) และตัวสัญญาใช้เงิน เท่ากัน ร้อยละ 14.9 และสินเชื่อต่างประเทศ ร้อยละ 8.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วงเงินสินเชื่อปัจจุบันของที่ใช้บริการกับธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000,000 บาท	157	46.9
3,000,000-4,999,999 บาท	122	36.4
5,000,000-10,000,000 บาท	56	16.7
มากกว่า 10,000,000 บาท	0	0.0
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อปัจจุบันที่ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ ต่ำกว่า 3,000,000 บาท ร้อยละ 46.9 รองลงมาคือ 3,000,000-4,999,999 บาท ร้อยละ 36.4 และ 5,000,000-10,000,000 บาท ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของครั้งล่าสุด

ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของครั้งล่าสุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	17	5.1
16-30 วัน	170	50.7
31-60 วัน	148	44.2
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อของครั้งล่าสุดคือ 16-30 วัน ร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ 31-60 วัน ร้อยละ 44.2 น้อยกว่า 15 วัน ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ	50	14.9
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์	13	3.9
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	0	0.0
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต	0	0.0
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขานาคาร	116	34.6
ทราบจากพนักงานธนาคาร	137	40.9
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	17	5.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 335 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือ ทราบจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 40.9 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสาขานาคาร ร้อยละ 34.6 ทราบจากลูกค้าของธนาคารแนะนำ ร้อยละ 14.9 ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 5.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์ ร้อยละ 3.9

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	73	21.8
ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง	85	25.4
มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ	61	18.2
ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ	4	1.2
ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	104	31.0
อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม	8	2.4
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ ธนาคารมีจำนวนสาขามาก ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ธนาคารมีความมั่นคง มีภาพพจน์ดี และมีชื่อเสียง ร้อยละ 25.4 ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 21.8 มีบริการด้านสินเชื่อให้เลือกตรงตามความต้องการของธุรกิจ ร้อยละ 18.2 อัตราดอกเบี้ยบริการด้านสินเชื่อมีความเหมาะสม ร้อยละ 2.4 และ ได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อตามจำนวนเงินที่ต้องการ ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อ กับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

การเคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงิน อื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
เคย	170	50.7
ไม่เคย	165	49.3
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารหรือสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 50.7 ไม่เคย ร้อยละ 49.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารอื่นที่ให้บริการสินเชื่อนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกสิกรไทย	13	7.6
ธนาคารกรุงไทย	92	54.1
ธนาคารไทยพาณิชย์	21	12.4
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	26	15.3
ธนาคารทหารไทย	60	35.3
ธนาคารนครหลวงไทย	0	0.0
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	0	0.0
ธนาคารไทยธนาคาร	0	0.0
ธนาคารยูโอบีรีตันสิน	0	0.0
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	0	0.0
ธนาคารธนาชาติ	0	0.0
ธนาคารเกียรตินาคิน	0	0.0
ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์	0	0.0
ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์	0	0.0
ธนาคารซีทีแบงก์	0	0.0
สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, ควิกแคช, จีอีแคปปิตอล	18	10.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 170 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารอื่นนอกจากธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ ธนาคารทหารไทย ร้อยละ 35.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ร้อยละ 15.3 ธนาคารไทยพาณิชย์ ร้อยละ 12.4 สถาบันการเงินอื่นๆ ได้แก่ อีออน, ควิกแคช, จีอีแคปปิตอล ร้อยละ 10.6 และธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 7.6

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	25 (7.5)	182 (54.3)	52 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	76 (22.7)	3.90 (มาก)	9
เงินกู้จำนอง (หลักทรัพย์ค้ำ ประกัน)	25 (7.5)	153 (45.7)	54 (16.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	103 (30.7)	3.88 (มาก)	10
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำ ประกัน)	4 (1.2)	44 (13.1)	2 (0.0)	0 (0.6)	0 (0.0)	285 (85.1)	4.04 (มาก)	6
ตัวสัญญาใช้เงิน	26 (7.8)	14 (4.2)	10 (3.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	285 (85.1)	4.32 (มาก)	2
สินเชื่อต่างประเทศ	0 (0.0)	29 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	306 (91.3)	4.00 (มาก)	7
หนังสือค้ำประกัน	10 (3.0)	50 (14.9)	21 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	254 (75.8)	3.86 (มาก)	11
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะ สั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	147 (43.9)	179 (53.4)	9 (2.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	1
การจัดวงเงินสินเชื่อได้ เหมาะสมกับธุรกิจ	105 (31.3)	219 (65.4)	11 (3.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	3
จำนวนเงิน และวงเงิน สินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	88 (26.3)	226 (67.5)	21 (6.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	4
การเสนอเพิ่มและ ปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	69 (20.6)	226 (67.5)	40 (11.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	5

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบของสินเชื่ออย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	53 (15.8)	213 (63.6)	69 (20.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	8
หลักประกันที่ธนาคาร กำหนดให้	13 (3.9)	202 (60.3)	119 (35.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	13
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ ในการค้ำประกันมีราคา เหมาะสม	11 (3.3)	200 (59.7)	123 (36.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.66 (มาก)	14
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อ มูลค่าหลักประกัน	27 (8.1)	194 (57.9)	113 (33.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	12
ค่าเฉลี่ยรวม							4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.32) การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.28) จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.20) การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.04) สินเชื่อด้านต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี) (ค่าเฉลี่ย 3.90) เงินกู้จำนวน (หลักทรัพย์ค้ำประกัน) (ค่าเฉลี่ย 3.88) หนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	49 (14.6)	182 (54.3)	104 (31.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	4
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (15.00% ต่อปี)	10 (3.0)	137 (40.9)	135 (40.3)	46 (13.7)	7 (2.1)	0 (0.0)	3.29 (ปานกลาง)	9
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่ ต่างประเทศ	0 (0.0)	24 (7.2)	5 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	306 (91.3)	3.83 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน	51 (15.2)	141 (42.1)	129 (38.5)	14 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	6
การเปลี่ยนแปลงอัตรา ดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการตลาด	132 (39.4)	157 (46.9)	44 (13.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ สินเชื่อ	12 (3.6)	99 (29.6)	217 (64.8)	7 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)	7
ค่าธรรมเนียมการประเมิน ราคาหลักประกัน	9 (2.7)	87 (26.0)	234 (69.9)	5 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.30 (ปานกลาง)	8
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระ ในแต่ละงวด	58 (17.3)	182 (54.3)	89 (26.6)	6 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินกู้	66 (19.7)	207 (61.8)	61 (18.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	2
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	2 (0.6)	32 (9.6)	191 (57.0)	7 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.13 (ปานกลาง)	10
ค่าเฉลี่ยรวม							3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด(ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้(ค่าเฉลี่ย 4.01) จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.87) อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.84) อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.30) อัตราดอกเบี้ยผัดนัด (15.00% ต่อปี) (ค่าเฉลี่ย 3.29) ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการเดินทาง มาติดต่อใช้บริการ	190 (56.7)	139 (41.5)	6 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)	1
บริเวณสถานที่จอดรถมี เพียงพอสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการ	65 (19.4)	147 (43.9)	121 (36.1)	2 (0.6)	0 (0.0)	3.82 (มาก)	6
ธนาคารมีเครือข่ายสาขา ให้บริการทั่วประเทศ	147 (43.9)	104 (31.0)	82 (24.5)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	3
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้ บริการได้ทางโทรศัพท์และ ทางอินเทอร์เน็ต	70 (20.9)	160 (47.8)	105 (31.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	5
มีสาขาย่อยเปิดใน ศูนย์การค้า	184 (54.9)	137 (40.9)	14 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	2
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการ ถึงสถานที่ประกอบการ	92 (27.5)	157 (46.9)	82 (24.5)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.01 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทางมาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.18) เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.90) บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	69 (20.6)	159 (47.5)	103 (30.7)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	5
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	72 (21.5)	216 (64.5)	43 (12.8)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	2
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	108 (32.2)	200 (59.7)	23 (6.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1
การจัดสัมมนา ประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	9 (2.7)	184 (54.9)	138 (41.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.58 (มาก)	7
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	56 (16.7)	175 (52.2)	100 (29.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	6
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และ กระเป๋าเดินทาง	58 (17.3)	204 (60.9)	69 (20.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	4
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และ ความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	23 (6.9)	249 (74.3)	59 (17.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	5
มีรายการส่งเสริมการตลาด น่าสนใจ	68 (20.3)	203 (60.6)	60 (17.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99) การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ และ ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานยินดีให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	39 (11.6)	221 (66.0)	71 (21.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
พนักงานยินดีมีความรู้ และมีความชำนาญ เชื่อถือได้	23 (6.9)	215 (64.2)	93 (27.8)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	5
พนักงานยินดีให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	23 (6.9)	210 (62.7)	98 (29.3)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.74 (มาก)	6
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือ ได้	53 (15.8)	199 (59.4)	79 (23.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	2
พนักงานยินดีมีมนุษย สัมพันธ์ และเป็นกันเอง	37 (11.0)	225 (67.2)	69 (20.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.87 (มาก)	3
พนักงานยินดีมี บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกาย เหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	60 (17.9)	216 (64.5)	55 (16.4)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	1
พนักงานยินดีออกไป เยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	31 (9.3)	204 (60.9)	96 (28.7)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	4
พนักงานยินดีเข้าใจความ ต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	16 (4.8)	207 (61.8)	108 (32.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	8
พนักงานยินดีแก้ไข ปัญหาของ ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและทันต่อ เหตุการณ์	19 (5.7)	206 (61.5)	106 (31.6)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.70 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงาน สินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องและพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็น กันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) พนักงานสินเชื่อมีความรู้ และมีความชำนาญ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงาน สินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงาน สินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการวิเคราะห์ ดินเชื้อให้แก่ลูกค้า	23 (6.9)	201 (60.0)	107 (31.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	10
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	106 (31.6)	197 (58.8)	28 (8.4)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นได้ง่าย	137 (40.9)	160 (47.8)	34 (10.1)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.27 (มาก)	2
ภายในธนาคารมีพื้นที่การ ให้บริการกว้างขวาง และสะอาด	63 (18.8)	198 (59.1)	70 (20.9)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	6
ธนาคารมีเครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	57 (17.0)	198 (59.1)	76 (22.7)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	8
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวก ในการใช้บริการ	59 (17.6)	198 (59.1)	74 (22.1)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	7
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และ สวยงาม	68 (20.3)	205 (61.2)	58 (17.3)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.99 (มาก)	5
ระบบรักษาความปลอดภัย ของธนาคาร	63 (18.8)	185 (55.2)	83 (24.8)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	9
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้ นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้อง สุขาสะอาด	78 (23.3)	212 (63.3)	41 (12.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	4
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	232 (69.3)	85 (25.4)	14 (4.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.61 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ธนาคารมีความมั่นคงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.20) ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้หนัง มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.04) บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.99) ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวาง และสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	168 (50.1)	139 (41.5)	24 (7.2)	4 (1.2)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	1
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน	30 (9.0)	186 (55.5)	115 (34.3)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.71 (มาก)	2
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	26 (7.8)	175 (52.2)	129 (38.5)	1 (0.3)	4 (1.2)	3.65 (มาก)	4
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมครบถ้วน และรวดเร็ว	26 (7.8)	169 (50.4)	135 (40.3)	1 (0.3)	4 (1.2)	3.63 (มาก)	5
ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	26 (7.8)	184 (54.9)	121 (36.1)	4 (1.2)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วนและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.00	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.65	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.16	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.81	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.05	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.81	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านราคา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะการก่อตั้งของกิจการ หรือจดทะเบียน
วงเงินสินเชื่อที่ให้บริการในปัจจุบัน และประเภทของกิจการ

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	3.92 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)
เงินกู้จำนอง (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	3.97 (มาก)	3.59 (มาก)	3.86 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.41 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ	4.31 (มาก)	4.21 (มาก)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03, 3.91)

ปัจจัยย่อยเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และการจัดวางวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ การจัดวางวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (15.00% ต่อปี)	3.25	3.39	3.29
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.31 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.15 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.66, 3.65)

ปัจจัยย่อยเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อบริษัทต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	4.55 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16, 4.16)

ปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเงินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

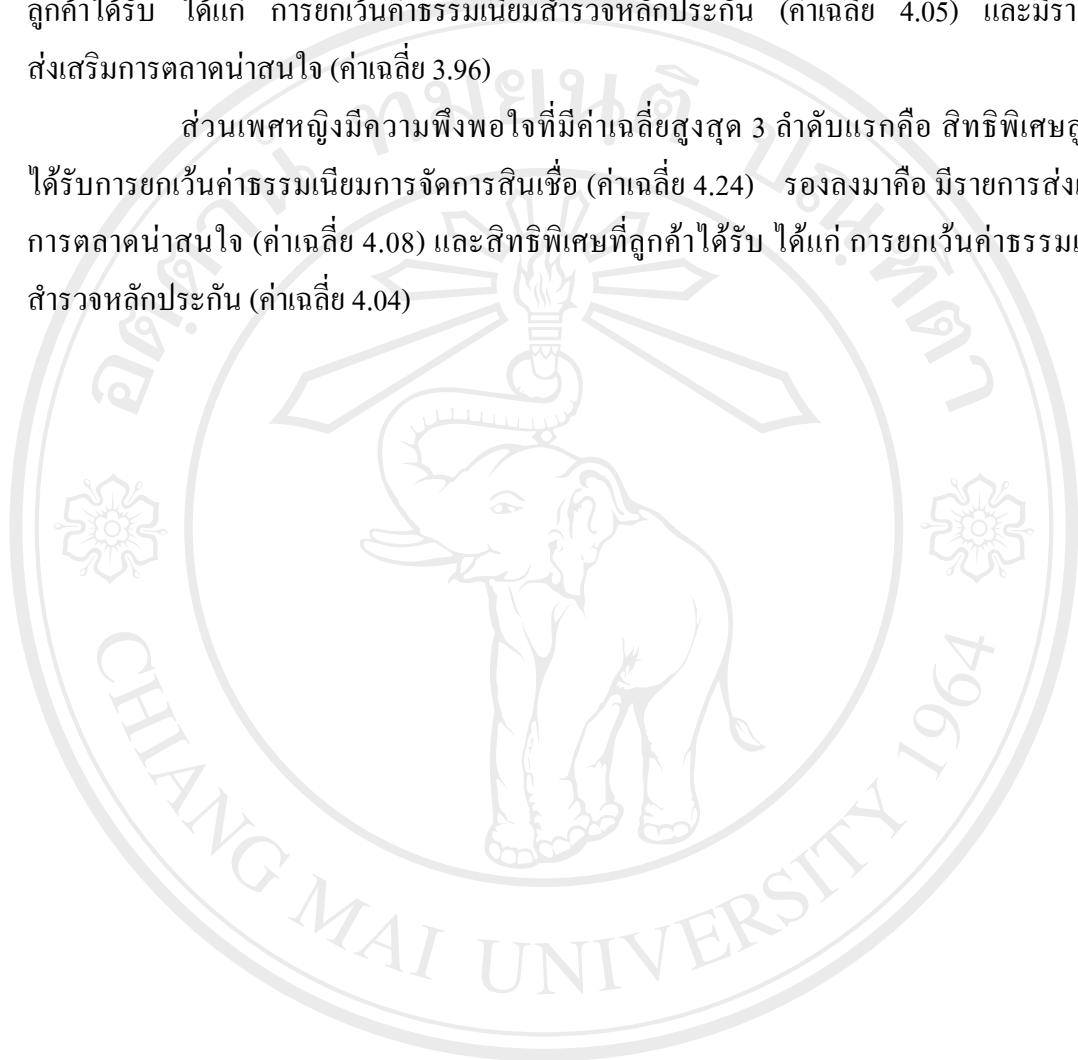
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.91, 3.93)

ปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษ ลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีรายการ ส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้า ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริม การตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียม สำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.04)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานยินดีมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือ ได้	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานยินดีให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานยินดีมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานยินดีมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานยินดีออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานยินดีเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานยินดีแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81, 3.80)

ปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือพนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาติและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.27 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวาง และสะอาด	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ทันสมัย	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความ สะดวกในการใช้บริการ	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และ สวยงาม	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขา สะอาด	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.57 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03, 4.11)

ปัจจัยย่อยเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.24) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย.73) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.36) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82, 3.79)

ปัจจัยย่อยเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)
ด้านราคา	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
ด้านพนักงาน	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
ด้านกระบวนการ	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง
เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (ค่าเฉลี่ย
รวม 4.16) ลำดับสองคือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.05) และ
ลำดับสามคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
เงินกู้จำนอง (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน	4.27 (มาก)	4.33 (มาก)	4.45 (มาก)	4.32 (มาก)
สินเชื่อด้านต่างประเทศ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	4.34 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.41 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.32 (มาก)	4.20 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

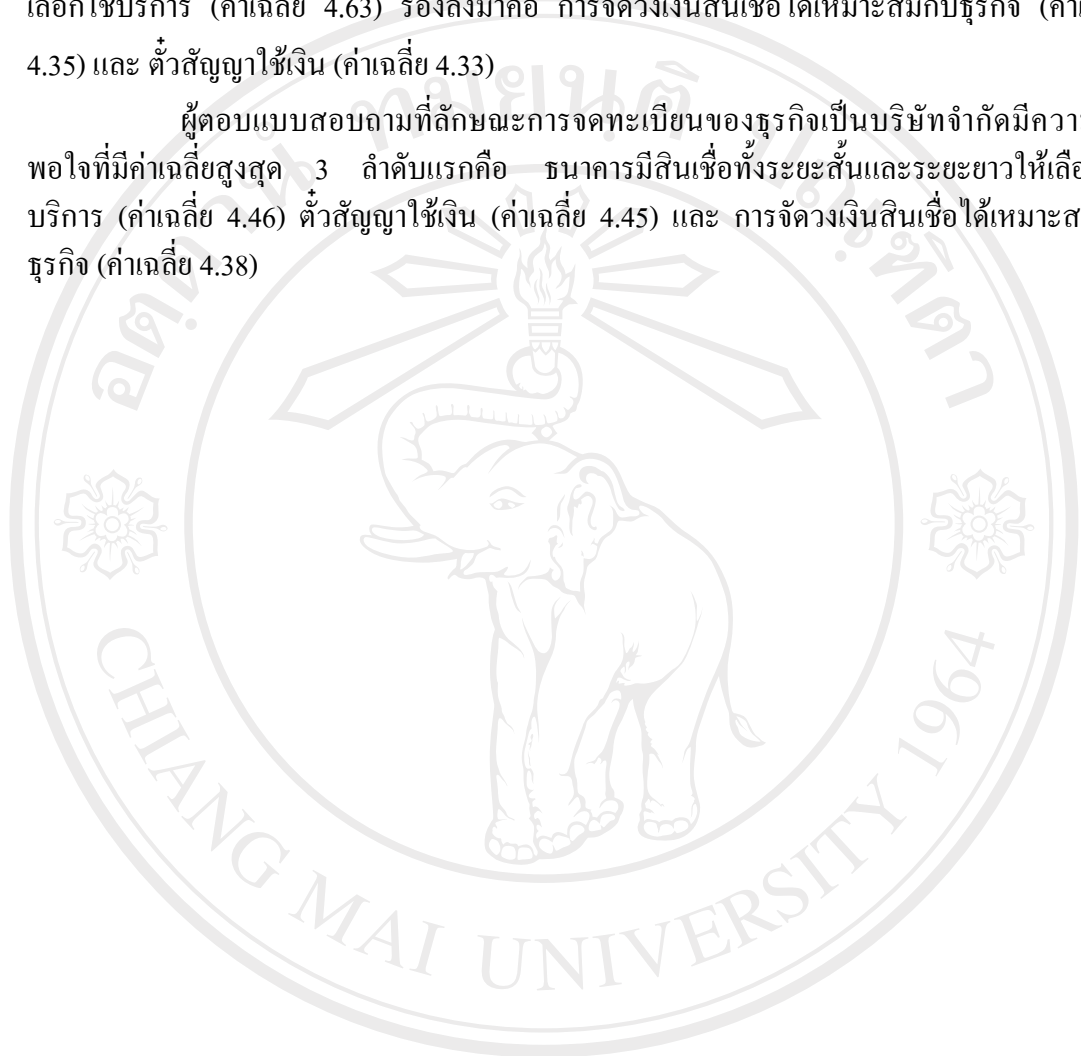
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่อ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.99 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน มีราคาเหมาะสม	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.88 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม
3.99, 3.98, 4.02)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา
มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้
เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ตั๋วสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.27) และการจัดวางเงินสินเชื่อ
ได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.38)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านราคา	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	4.24 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (15.00% ต่อปี)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเงินเชื่อต่างประเทศ	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการผันตลาด	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ	3.37 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.35 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	3.74 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.17 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.65, 3.64, 3.67)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	4.54 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้า ที่มาใช้บริการ	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.12 (มาก)	4.43 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า	4.47 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.51 (มาก)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ ประกอบการ	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.25, 4.14)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.61) และ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การ ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้น ค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำ บริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดนิก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋า เดินทาง	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 3.94, 3.85)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ(ค่าเฉลี่ย 4.20) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านพนักงาน	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานยินดีให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	4.01 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานยินดีมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานยินดีให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานยินดีมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานยินดีมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานยินดีออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานยินดีเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานยินดีแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.72, 3.95)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ พนักงานมีสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพุดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานมีสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินค้าเพื่อให้ลูกค้า	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการ กว้างขวาง และสะอาด	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.62 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.03, 4.10, 4.08)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.22) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ด้านกระบวนการ	ลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้าน สินเชื่อ	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบัน ทราบผล ภายใน 15 วัน	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อ เหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้า หลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และ รวดเร็ว	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81, 3.80, 3.84)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผลภายใน 15 วัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามลักษณะการก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัทจำกัด	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัย
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)
เงินกู้ยืม (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้เลือกใช้บริการ	4.31 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมี ราคาเหมาะสม	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกัน	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 3.97, 4.13)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ จำนวนเงินและวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านราคา	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยผิคนัด (15.00% ต่อปี)	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกัน	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.11 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63, 3.68, 3.70)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ อัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตาม ภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้าน บาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	4.55 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า	4.55 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14, 4.25, 4.14)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ธนาคารมีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.36)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.94 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	3.07 (มาก)	4.05 (มาก)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม การจัดการสินเชื่อ	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการ ใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และ ความรู้ ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	3.96 (มาก)	4.93 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงิน
สินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93, 3.94, 3.85)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ
(ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋า
เดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจ
หลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
ลำดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษลูกค้า
ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และสิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่
การยกเว้น ค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
3 ลำดับแรกคือ มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียม
การจัดการสินเชื่อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์
หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจ และความรู้ ต่างๆ ให้กับ
ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานจำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านพนักงาน	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็น กันเอง	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้ อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ ปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78, 3.78, 3.96)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้าน บาท	3-4 ล้าน บาท	5-10 ล้าน บาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)	4.39 (มาก)	4.20 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.32 (มาก)	4.15 (มาก)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวางและสะอาด	4.04 (มาก)	3.71 (มาก)	4.18 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวางอุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	4.03 (มาก)	3.70 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	4.21 (มาก)	3.99 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด	4.17 (มาก)	3.86 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.68 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13, 3.88, 4.22)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง มีป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.39) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ แก้วน้ำร้อน มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ด้านกระบวนการ	วงเงินสินเชื่อปัจจุบัน			
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท	3-4 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.96 (มาก)	3.63 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.96 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81, 3.70, 4.06)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 3 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 5-10 ล้านบาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว ปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	วงเงินสินเชื่อ			
	ต่ำกว่า 3 ล้าน บาท	3-4 ล้านบาท	5-10 ล้านบาท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
วงเงินสินเชื่อ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
(ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) อันดับสองคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย
รวม 4.05) และอันดับสามคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทของกิจการ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจ บริการ	ธุรกิจค้า ปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจ การเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เบิกเงินเกินบัญชี (โอ.ดี)	3.48 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
เงินกู้จำนอง (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)	3.25 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
เงินกู้ทั่วไป (เงินฝากค้ำประกัน)	ไม่มีข้อมูล	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
ตัวสัญญาใช้เงิน	ไม่มีข้อมูล	4.70 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)
สินเชื่อต่างประเทศ	ไม่มีข้อมูล	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
หนังสือค้ำประกัน	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
ธนาคารมีสินเชื่อทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.44 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)
จำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)
การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)
การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)

ตารางที่ 49 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
หลักประกันที่ธนาคารกำหนดให้	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้า ประกันมีราคาเหมาะสม	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่า หลักประกัน	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.89, 4.06, 3.93, 3.95)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ การเสนอเพิ่มและปรับเปลี่ยนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) และจำนวนเงินและวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ การพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของสินเชื่ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ตัวสัญญาใช้เงิน (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ธนาคารมีสินเชื่อบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มากกว่าด้านอื่น รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีสินเชื่อกับทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ การจัดวงเงินสินเชื่อได้เหมาะสมกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และจำนวนเงิน และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านราคา	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจ บริการ	ธุรกิจค้า ปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจ การเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)
อัตราดอกเบี้ยคิดนัด (15.00% ต่อปี)	3.23 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยสินเชื่ต่างประเทศ	ไม่มีข้อมูล	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออก หนังสือค้ำประกัน	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไป ตาม ภาวะการณ์ตลาด	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการสินเชื่อ	3.04 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคา หลักประกัน	3.15 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	4.21 (มาก)	3.87 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)	4.26 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการ เป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.21) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.63, 3.70, 3.66)

ปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 4.04) และระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และจำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะการณ์ตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และจำนวนเงินผ่อนชำระในแต่ละงวด (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจ บริการ	ธุรกิจค้า ปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจ การเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง	4.23 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
บริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)
ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า	4.23 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	3.84 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.99, 4.17, 4.18, 4.19)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าสามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดให้ศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) และธนาคารมีเครือข่ายสาขาให้บริการทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.54) และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการถึงสถานที่ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ มีสาขาย่อยเปิดในศูนย์การค้า (ค่าเฉลี่ย 4.63) และบริเวณสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.86 (มาก)
สิทธิพิเศษที่ลูกค้าได้รับ ได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)
สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)
การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์ แนะนำบริการใหม่ๆ และให้ความรู้กับลูกค้า	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)
การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
ธนาคารมีบริการข่าวสารทางเศรษฐกิจและความรู้ต่างๆ ให้กับลูกค้า	3.77 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.86 (มาก)
มีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ	3.77 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83, 3.98, 3.85, 3.82)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.02) และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ การแจกของที่ระลึก ได้แก่ สมุดฉีก ปากกา ปฏิทินประจำปี และกระเป๋าเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สิทธิพิเศษลูกค้าได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมการจัดการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ สิทธิพิเศษที่ลูกค้ารับได้แก่ การยกเว้นค่าธรรมเนียมสำรวจหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีรายการส่งเสริมการตลาดน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านพนักงาน	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานยินยอมให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.46 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานยินยอมให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.38 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	3.38 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีความมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกันเอง	3.46 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานมีความมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ	3.69 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานยินยอมออกไปเยี่ยมเยียนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.46 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีความแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการ เป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.47) ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ธุรกิจผลิต และธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88, 3.83, 3.65)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีความรู้และมีความชำนาญ เชื่อถือได้ พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง พนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ พนักงานสินเชื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานสินเชื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และพนักงานสินเชื่อให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้ม แจ่มใจพูดจาดีและแต่งกายเหมาะสมมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานสินเชื่อออกไปเยี่ยมเยือนให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินค้าให้แก่ลูกค้า	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง	3.92 (มาก)	4.30 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.27 (มาก)
ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการ กว้างขวาง และสะอาด	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)
ธนาคารมีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ ในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.65 (มาก)	3.99 (มาก)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.85 (มาก)	3.99 (มาก)	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด	3.92 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	3.72 (มาก)	4.07 (มาก)
ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี	4.77 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.98, 4.16, 3.98, 3.80)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง ภายในธนาคารมีพื้นที่การให้บริการกว้างขวาง และสะอาด ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบในการจัดวาง อุปกรณ์ และเอกสารต่างๆ ลูกค้าได้รับความสะดวกในการใช้บริการ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ได้แก่ เก้าอี้นั่งรอ มีห้องรับรองลูกค้าห้องสุขาสะอาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.38) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 4.16) และมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ธนาคารมีความมั่นคง ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ด้านกระบวนการ	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจบริการ	ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจการเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.45 (มาก)	4.02 (มาก)	4.39 (มาก)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วนและรวดเร็ว	3.46 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.46 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทของกิจการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74, 3.88, 3.78, 3.64)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจบริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าหลังทำนิติกรรมสัญญาครบถ้วน และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจผลิต มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการด้านสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ขั้นตอนอนุมัติสินเชื่อรวดเร็วปัจจุบันทราบผล ภายใน 15 วัน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทของกิจการ				
	ธุรกิจ บริการ	ธุรกิจค้า ปลีกค้าส่ง	ธุรกิจผลิต	ธุรกิจ การเกษตร	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.89 (มาก)	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.21 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.47 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.81 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
ของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
(ค่าเฉลี่ยรวม 4.16) อันดับสองคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย
รวม 4.05) อันดับสามคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา

	จำนวน	ร้อยละ
มีปัญหา	56	16.7
ไม่มีปัญหา	279	83.3
รวม	335	100.0

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้บริการ ร้อยละ 83.3 มีปัญหา ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	5	8.9	11
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	10	17.9	6
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ	20	35.7	4
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	6	10.7	10
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	8	14.3	9
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	2	3.6	13
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	28	50.0	3
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	10	17.9	7
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน	3	5.4	12
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	12	21.4	5
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ	3	5.4	12
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไป ทำให้ยุ่งยาก	30	53.6	2
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	20	35.7	4
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	2	3.6	13
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	2	3.6	13
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	2	3.6	13
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน	3	5.4	12
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	1	1.8	14
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	32	57.1	1
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	3	5.4	12

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน	5	8.9	11
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	5	8.9	11
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	2	3.6	13
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	8	14.3	9
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เล็กลง	2	3.6	13
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	6	10.7	10
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	2	3.6	13
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	9	16.1	8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 56 ราย

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัญหามากที่สุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ ร้อยละ 57.1 รองลงมา เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก ร้อยละ 53.6 และพนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง ร้อยละ 50.0 ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ และระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เท่ากัน ร้อยละ 35.7 ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก ร้อยละ 21.4 การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า ร้อยละ 17.9 พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ ร้อยละ 17.9 ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ ร้อยละ 16.1 ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย ร้อยละ 14.3 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร และกฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป เท่ากัน ร้อยละ 10.7 จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ร้อยละ 8.9 พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน และโทรศัพท์สายไม่ว่าง เท่ากัน ร้อยละ 5.4 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ และ ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เล็กลง เท่ากัน ร้อยละ 3.6

ส่วนที่ 5 ปัญหาของลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่อการใช้บริการสินเชื่อ ของสำนักธุรกิจสันป่าข่อย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน และ วงเงินสินเชื่อ ที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	5	2.0	0	0.0
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	7	2.9	3	3.3
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ	15	6.1	5	5.6
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	4	1.6	2	2.2
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	5	2.0	3	3.3
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	2	0.8	0	0.0
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแล ขาดความต่อเนื่อง	19	7.8	9	10.0
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่ เสมอ	8	3.3	2	2.2
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความ ยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน	3	1.2	0	0.0
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	9	3.7	3	3.3
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ	2	0.8	1	1.1
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก เกินไปทำให้ยุ่งยาก	21	8.6	9	10.0
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	18	7.3	2	2.2
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบาย ขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	2	0.8	0	0.0

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	2	0.8	0	0.0
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	1	0.4	1	1.1
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน	3	1.2	0	0.0
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	0	0.0	1	1.1
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	27	11.0	5	5.6
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	3	1.2	0	0.0
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน	3	1.2	2	2.2
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	3	1.2	2	2.2
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	1	0.4	1	1.1
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	7	2.9	1	1.1
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก	2	0.8	0	0.0
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	5	2.0	1	1.1
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	2	0.8	0	0.0
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	8	3.3	1	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 59 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ ร้อยละ 11.0

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง และเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัญหา	ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน					
	บุคคลธรรมดา		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	2	0.9	2	3.7	1	1.5
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	3	1.4	2	3.7	5	7.4
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ	9	4.2	4	7.4	7	10.3
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	3	1.4	1	1.9	2	2.9
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	6	2.8	1	1.9	1	1.5
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	2	0.9	0	0.0	0	0.0
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	16	7.5	5	9.3	7	10.3
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	8	3.8	2	3.7	0	0.0
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน	2	0.9	1	1.9	0	0.0
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	10	4.7	2	3.7	0	0.0
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ	1	0.5	1	1.9	1	1.5

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัญหา	ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน					
	บุคคลธรรมดา		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		บริษัทจำกัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก	18	8.5	9	16.7	3	4.4
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	12	5.6	3	5.6	5	7.4
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆไม่ชัดเจน	2	0.9	0	0.0	0	0.0
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	2	0.9	0	0.0	0	0.0
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	2	0.9	0	0.0	0	0.0
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน	2	0.9	0	0.0	1	1.5
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	1	0.5	0	0.0	0	0.0
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	26	12.2	2	3.7	4	5.9
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	1	0.5	1	1.9	1	1.5
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงาน ต้องใช้เวลาคอยนาน	3	1.4	1	1.9	1	1.5
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	3	1.4	0	0.0	1	1.5
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	1	0.5	0	0.0	1	1.5
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	5	2.3	1	1.9	2	2.9
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก	1	0.5	1	1.9	0	0.0

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน

ปัญหา	ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียน					
	บุคคลธรรมดา		ห้างหุ้นส่วนจำกัด		บริษัทจำกัด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	3	1.4	2	3.7	1	1.5
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	2	0.9	0	0.0	0	0.0
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	6	2.8	1	1.9	2	2.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 60 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นบุคคลธรรมดา พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ ร้อยละ 12.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือเอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไป ทำให้ยุ่งยาก ร้อยละ 16.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ ลักษณะก่อตั้งของกิจการหรือจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่องร้อยละ 10.3

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหา	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท		3-4 ล้านบาท		5-10 ล้านบาท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	11	7.0	22	18.0	33	58.9
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	2	1.3	2	1.6	1	1.8
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ	4	2.5	3	2.5	3	5.4
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	9	5.7	7	5.7	4	7.1
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	1	0.6	3	2.5	2	3.6
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	6	3.8	1	0.8	1	1.8
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	2	1.3	0	0.0	0	0.0
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	12	7.6	15	12.3	1	1.8
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน	6	3.8	2	1.6	2	3.6
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	0	0.0	3	2.5	0	0.0
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ	4	2.5	6	4.9	2	3.6

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหา	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท		3-4 ล้านบาท		5-10 ล้านบาท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก	1	0.6	1	0.8	1	1.8
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	18	11.5	8	6.6	4	7.1
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหาไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	11	7.0	6	4.9	3	5.4
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการหลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	0	0.0	2	1.6	0	0.0
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	2	1.3	0	0.0	0	0.0
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยากและใช้เวลานาน	1	0.6	0	0.0	1	1.8
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	0	0.0	2	1.6	1	1.8
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	1	0.6	0	0.0	0	0.0
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	19	12.1	7	5.7	6	10.7
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงาน ต้องใช้เวลาคอยนาน	2	1.3	1	0.8	0	0.0
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	2	1.3	2	1.6	1	1.8
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	3	1.9	3	2.5	0	0.0
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	0	0.0	2	1.6	0	0.0
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เล็กลง	4	2.5	3	2.5	1	1.8

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัญหา	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 3 ล้านบาท		3-4 ล้านบาท		5-10 ล้านบาท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	2	1.3	0	0.0	0	0.0
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	4	2.5	1	0.8	1	1.8
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	3	1.9	5	4.1	1	1.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 61 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่า 3 ล้านบาท พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ โทรศัพท์สายไม่ว่าง ร้อยละ 12.1

ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินสินเชื่อ 3-4 ล้านบาท และ 5-10 ล้านบาท พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหา	ประเภทของกิจการ							
	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง		ธุรกิจผลิต		ธุรกิจการเกษตร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อไม่ตรงต่อความต้องการ	0	0.0	3	1.6	1	1.3	1	2.3
การประเมินราคาหลักประกันมีความล่าช้า	1	3.8	1	0.5	3	3.8	0	0.0
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักประกันของบริษัทฯ	1	3.8	11	5.9	4	5.0	4	9.3
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการสินเชื่อจากธนาคาร	1	3.8	2	1.1	2	2.5	1	2.3
ข้อมูลข่าวสารของธนาคารล้าสมัย	1	3.8	1	0.5	0	0.0	1	2.3
พนักงานสินเชื่อมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	0	0.0	2	1.1	0	0.0	0	0.0
พนักงานสินเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง	5	19.2	12	6.5	6	7.5	5	11.6
พนักงานสินเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ	2	7.7	0	0.0	2	2.5	6	14.0
พนักงานสินเชื่อยึดติดในหลักเกณฑ์ของธนาคารขาดความยืดหยุ่น ไม่มีการลดหย่อน	1	3.8	0	0.0	1	1.3	1	2.3
ในการขอสินเชื่อใช้หลักประกันจำนวนมาก	1	3.8	4	2.2	4	5.0	3	7.0
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ	0	0.0	1	0.5	1	1.3	1	2.3
เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมากเกินไปทำให้ยุ่งยาก	4	15.4	18	9.7	4	5.0	4	9.3
ระยะเวลาการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	3	11.5	11	5.9	5	6.3	1	2.3
พนักงานบางคนขาดความรู้แก้ไขปัญหา ไม่ได้ อธิบายขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ไม่ชัดเจน	0	0.0	2	1.1	0	0.0	0	0.0

ตารางที่ 62 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัญหา	ประเภทของกิจการ							
	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง		ธุรกิจผลิต		ธุรกิจการเกษตร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานสินเชื่อไม่มีการติดตามให้บริการ หลังลูกค้าได้รับอนุมัติสินเชื่อแล้ว	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	4.7
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานสินเชื่อ	0	0.0	1	0.5	1	1.3	0	0.0
การปรับปรุงโครงสร้างหนี้มีขั้นตอนยุ่งยาก และใช้เวลานาน	1	3.8	0	0.0	1	1.3	1	2.3
พนักงานสินเชื่อทำงานผิดพลาดบ่อย	0	0.0	1	0.5	0	0.0	0	0.0
ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ	1	3.8	23	12.4	7	8.8	1	2.3
โทรศัพท์สายไม่ว่าง	1	3.8	1	0.5	0	0.0	0	0.0
พนักงานสินเชื่อไม่อยู่ประจำโต๊ะทำงานต้องใช้เวลาคอยนาน	0	0.0	3	1.6	1	1.3	1	2.3
เจ้าหน้าที่สินเชื่อไม่อยู่	0	0.0	3	1.6	2	2.5	0	0.0
ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจไม่อยู่	0	0.0	0	0.0	2	2.5	0	0.0
พนักงานสินเชื่อทำงานล่าช้า	0	0.0	1	0.5	1	1.3	2	4.7
ไม่มีระยะเวลาในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้เลือก	1	3.8	1	0.5	0	0.0	0	0.0
กฎเกณฑ์ในการขอสินเชื่อมากเกินไป	1	3.8	4	2.2	1	1.3	0	0.0
รูปแบบการให้บริการมีน้อยกว่าธนาคารอื่น	1	3.8	1	0.5	0	0.0	0	0.0
ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปเมื่อเทียบกับธนาคารอื่นๆ	4	15.4	3	1.6	2	2.5	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 62 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของ
กิจการเป็นธุรกิจบริการ พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสิ้นเชื่อมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก
ทำให้การดูแลขาดความต่อเนื่อง ร้อยละ 19.2

ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการเป็นธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง
และธุรกิจผลิ พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ ไม่มีพนักงานจัดรถเพียงพอ ร้อยละ 12.4 , 8.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของกิจการเป็นธุรกิจการเกษตร
พบปัญหาสูงสุดลำดับแรกคือ พนักงานสิ้นเชื่อมีการเลื่อนนัดการให้บริการกับลูกค้าอยู่เสมอ
ร้อยละ 14.0

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved