

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคาร กสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในกิจการ ประเภทของกิจการ ระยะเวลาประกอบกิจการ ลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ จำนวนพนักงาน ยอดขายเฉลี่ยต่อปี สถานที่ตั้งกิจการ ประเภทสินเชื่อ ระยะเวลาเป็นลูกค้าสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ แหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ (ตารางที่ 1-17)

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (ตารางที่ 18-25)

ส่วนที่ 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (ตารางที่ 26-33)

ส่วนที่ 4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขายเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 34- 57)

ส่วนที่ 5. ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขายเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 58-81)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	168	56.0
หญิง	132	44.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุระหว่าง	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	54	18.0
30-39 ปี	85	28.3
40-49 ปี	107	35.7
50-59 ปี	42	14.0
60 ปี ขึ้นไป	12	4.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	83	27.7
สมรส	164	54.7
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	53	17.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 27.7 และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 17.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	39	13.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	63	21.0
ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	52	17.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	43.0
สูงกว่าปริญญาตรี	17	5.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 21.0 ระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 17.3 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	210	70.0
กรรมการผู้จัดการ	33	11.0
หุ้นส่วนผู้จัดการ	24	8.0
ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	20	6.7
อื่นๆ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน	13	4.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 11.0 หุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอื่นๆ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	61	20.3
กิจการบริการ	50	16.7
การพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก	82	27.3
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	15	5.0
การแปรรูปอาหารทะเล	14	4.7
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	17	5.7
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	55	18.3
อื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ และบ้านเช่า	6	2.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาคือธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต คิดเป็นร้อยละ 20.3 อุตสาหกรรมการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 18.3 กิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.7 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.7 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 อุตสาหกรรมการแปรรูปอาหารทะเล คิดเป็นร้อยละ 4.7 และธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ และบ้านเช่า คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบกิจการ

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	74	24.7
4 - 5 ปี	94	31.3
6 - 10 ปี	70	23.3
มากกว่า 10 ปี	62	20.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการ 4 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ ไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 ระยะเวลา 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ

ลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	205	68.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	47	15.7
บริษัทจำกัด	45	15.0
อื่นๆ ได้แก่ คณะบุคคล, หุ้นส่วนสามัญ ฯ	3	1.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะการจดทะเบียนธุรกิจแบบบุคคลธรรมดา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 15.7 บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอื่นๆ ได้แก่ คณะบุคคล, หุ้นส่วนสามัญ ฯ คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ

มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	54	18.0
1 - 3 ล้านบาท	124	41.3
มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	38	12.7
มากกว่า 5 ล้านบาท	84	28.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ 1 – 3 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิตั้งแต่ 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.0 มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิไม่เกิน 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิตั้งแต่ 3 - 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในกิจการ

จำนวนพนักงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 คน	124	41.3
3 – 5 คน	83	27.7
5 – 20 คน	44	14.7
มากกว่า 20 คน	49	16.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนพนักงานในธุรกิจไม่เกิน 3 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ จำนวนพนักงาน 3 – 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 จำนวนพนักงานมากกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และจำนวนพนักงาน 5 – 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ยอดขายเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	66	22.0
1 – 3 ล้านบาท	84	28.0
มากกว่า 3 – 5 ล้านบาท	55	18.3
มากกว่า 5 ล้านบาท	95	31.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา คือ มียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.0 มียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 และมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3-5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งกิจการ

สถานที่ตั้งกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมืองนครปฐม	81	27.0
อำเภอสสามพราน	112	37.3
อำเภอนครชัยศรี	35	11.7
อำเภอคอนท่อม	25	8.3
อำเภอบางเลน	18	6.0
อำเภอกำแพงแสน	7	2.3
อำเภอพุทธมณฑล	22	7.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานที่ตั้งกิจการอยู่ในอำเภอสสามพราน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ อำเภอเมืองนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 27.0 อำเภอนครชัยศรี คิดเป็นร้อยละ 11.7 อำเภอคอนท่อม คิดเป็นร้อยละ 8.3 อำเภอพุทธมณฑล คิดเป็นร้อยละ 7.4 อำเภอบางเลนคิดเป็นร้อยละ 6.0 และอำเภอกำแพงแสน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	218	72.7
เงินกู้	207	69.0
ตัวสัญญาใช้เงิน	43	14.3
หนังสือค้ำประกัน	48	16.0
วงเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ	17	5.7
อื่นๆ ได้แก่ หนังสือรับรองฐานะการเงิน ฯ	1	0.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการสินเชื่อประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ เงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 69.0 หนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 14.3 วงเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.7 และอื่นๆ ได้แก่ หนังสือรับรองฐานะการเงิน ฯ คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	84	28.0
2 - 5 ปี	124	41.3
6 - 10 ปี	37	12.3
มากกว่า 10 ปี	55	18.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ 2 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และระยะเวลา 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 0.5 ล้านบาท	56	18.7
0.51 – 1.00 ล้านบาท	87	29.0
1.01 – 1.50 ล้านบาท	45	15.0
1.51 – 2.00 ล้านบาท	32	10.7
2.01 – 2.50 ล้านบาท	15	5.0
มากกว่า 2.50 ล้านบาท	65	21.6
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ มากกว่า 2.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.6 ไม่เกิน 0.5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.7 และวงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	64	21.3
เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม	103	34.3
เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	49	16.3
เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	206	68.7
เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน	44	14.7
เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์	31	10.3
เพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ	16	5.4

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม คิดเป็นร้อยละ 34.3 เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 21.3 เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น คิดเป็นร้อยละ 16.3 เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 14.7 เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.4

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ

แหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคาร	273	91.0
สื่อโทรทัศน์/วิทยุ	136	45.3
หนังสือพิมพ์/นิตยสาร	105	35.0
Web Site ของธนาคาร	46	15.3
Call Center ของธนาคาร	27	9.0
อื่นๆ ได้แก่ ญาติพี่น้อง ฯ	2	0.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทราบแหล่งข้อมูลบริการด้านสินเชื่อจากพนักงานธนาคารมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ สื่อโทรทัศน์/วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 45.3 หนังสือพิมพ์/นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 35.0 Web Site ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.3 Call Center ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 9.0 และจากแหล่งอื่นๆ ได้แก่ ญาติพี่น้อง ฯ คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก	- -	7 (2.3)	60 (20.0)	144 (48.0)	89 (29.7)	300 (100.0)	4.05 (มาก)	4
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	- -	2 (0.7)	28 (9.3)	125 (41.7)	145 (48.3)	300 (100.0)	4.38 (มาก)	1
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย	2 (0.7)	15 (5.0)	73 (24.3)	137 (45.7)	73 (24.3)	300 (100.0)	3.88 (มาก)	6
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	- -	4 (1.3)	60 (20.0)	141 (47.0)	95 (31.7)	300 (100.0)	4.09 (มาก)	3
หลักประกันและภาระการค้ำประกัน	- -	2 (0.7)	63 (21.0)	133 (44.3)	102 (34.0)	300 (100.0)	4.12 (มาก)	2
มีการบริการที่ครบวงจร	- -	9 (3.0)	72 (24.0)	142 (47.3)	77 (25.7)	300 (100.0)	3.96 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.08 (มาก)	

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

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.38 หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.88

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราดอกเบี้ย	- -	- -	44 (14.7)	93 (31.0)	163 (54.3)	300 (100.0)	4.40 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	- -	2 (0.7)	62 (20.7)	125 (41.6)	111 (37.0)	300 (100.0)	4.15 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	- -	2 (0.7)	79 (26.3)	115 (38.3)	104 (34.7)	300 (100.0)	4.07 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	- -	8 (2.7)	72 (24.0)	126 (42.0)	94 (31.3)	300 (100.0)	4.02 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.16 (มาก)	

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	- -	2 (0.7)	25 (8.3)	112 (37.3)	161 (53.7)	300 (100.0)	4.44 (มาก)	1
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร	2 (0.7)	24 (8.0)	77 (25.7)	142 (47.3)	55 (18.3)	300 (100.0)	3.75 (มาก)	5
ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	- -	8 (2.7)	58 (19.3)	137 (45.7)	97 (32.3)	300 (100.0)	4.08 (มาก)	2
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ	- -	16 (5.3)	64 (21.3)	149 (49.7)	71 (23.7)	300 (100.0)	3.92 (มาก)	4
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	- -	10 (3.3)	67 (22.3)	117 (39.0)	106 (35.4)	300 (100.0)	4.06 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.05 (มาก)	

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

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.08 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	- -	2 (0.7)	51 (17.0)	136 (45.3)	111 (37.0)	300 (100.0)	4.19 (มาก)	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	1 (0.3)	8 (2.7)	93 (31.0)	121 (40.3)	77 (25.7)	300 (100.0)	3.88 (มาก)	4
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	- -	4 (1.3)	60 (20.0)	149 (49.7)	87 (29.0)	300 (100.0)	4.06 (มาก)	3
สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	- -	3 (1.0)	57 (19.0)	149 (49.7)	91 (30.3)	300 (100.0)	4.09 (มาก)	2
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์	1 (0.3)	9 (3.0)	96 (32.0)	118 (39.3)	76 (25.4)	300 (100.0)	3.86 (มาก)	5
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	9 (3.0)	22 (7.3)	96 (32.0)	135 (45.0)	38 (12.7)	300 (100.0)	3.57 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.94 (มาก)	

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

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.19 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	- -	1 (0.3)	25 (8.3)	90 (30.0)	184 (61.4)	300 (100.0)	4.52 (มากที่สุด)	1
พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ	- -	5 (1.7)	27 (9.0)	141 (47.0)	127 (42.3)	300 (100.0)	4.30 (มาก)	2
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	- -	4 (1.3)	45 (15.0)	114 (38.0)	137 (45.7)	300 (100.0)	4.28 (มาก)	3
พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ	- -	3 (1.0)	31 (10.3)	140 (46.7)	126 (42.0)	300 (100.0)	4.30 (มาก)	2
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	1 (0.3)	8 (2.7)	82 (27.3)	153 (51.0)	56 (18.7)	300 (100.0)	3.85 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.25 (มาก)	

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

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.30 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความรู้ และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.85

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	-	3 (1.0)	61 (20.3)	129 (43.0)	107 (35.7)	300 (100.0)	4.13 (มาก)	2
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย	-	8 (2.7)	64 (21.3)	155 (51.7)	73 (24.3)	300 (100.0)	3.98 (มาก)	3
ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ	-	4 (1.3)	79 (26.3)	168 (56.0)	49 (16.4)	300 (100.0)	3.87 (มาก)	4
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	-	4 (1.3)	41 (13.7)	122 (40.7)	133 (44.3)	300 (100.0)	4.28 (มาก)	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	-	11 (3.7)	85 (28.3)	162 (54.0)	42 (14.0)	300 (100.0)	3.78 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.01 (มาก)	

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

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.13 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	- -	2 (0.7)	32 (10.7)	104 (34.6)	162 (54.0)	300 (100.0)	4.42 (มาก)	1
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	- -	6 (2.0)	38 (12.7)	147 (49.0)	109 (36.3)	300 (100.0)	4.20 (มาก)	4
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	- -	3 (1.0)	36 (12.0)	129 (43.0)	132 (44.0)	300 (100.0)	4.30 (มาก)	2
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	- -	3 (1.0)	39 (13.0)	133 (44.3)	125 (41.7)	300 (100.0)	4.27 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.30 (มาก)	

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

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.27 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 25 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ MicroLoan ของลูกค้ายกย.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.08	มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	4.16	มาก	3
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.05	มาก	5
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.94	มาก	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.25	มาก	2
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.01	มาก	6
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.30	มาก	1

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

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งใขรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.25 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.94

ส่วนที่ 3 ปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่ หลากหลาย	22 (7.3)	176 (58.7)	50 (16.7)	43 (14.3)	9 (3.0)	300 (100.0)	2.47 (น้อย)	5
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ สอดคล้องกับความต้องการ	11 (3.7)	136 (45.3)	98 (32.7)	47 (15.7)	8 (2.6)	300 (100.0)	2.68 (ปานกลาง)	3
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย	25 (8.3)	126 (42.0)	106 (35.3)	38 (12.7)	5 (1.7)	300 (100.0)	2.57 (ปานกลาง)	4
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	10 (3.3)	112 (37.3)	115 (38.3)	53 (17.7)	10 (3.4)	300 (100.0)	2.80 (ปานกลาง)	2
หลักประกันและภาระค่าประกันมาก เกินไป	10 (3.3)	118 (39.3)	106 (35.3)	52 (17.3)	14 (4.8)	300 (100.0)	2.81 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.67 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ หลักประกันและภาระค่าประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.81 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.80 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.68 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.57 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.47

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	61 (20.3)	106 (35.3)	79 (26.3)	38 (12.7)	16 (5.4)	300 (100.0)	2.47 (น้อย)	3
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ สูงกว่าธนาคารอื่น	20 (6.7)	102 (34.0)	121 (40.3)	40 (13.3)	17 (5.7)	300 (100.0)	2.77 (ปานกลาง)	1
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	18 (6.0)	102 (34.0)	132 (44.0)	37 (12.3)	11 (3.7)	300 (100.0)	2.74 (ปานกลาง)	2
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืน ก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	13 (4.3)	103 (34.3)	134 (44.7)	39 (13.0)	11 (3.7)	300 (100.0)	2.77 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.69 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.77 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.74 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.47

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	86 (28.7)	118 (39.3)	49 (16.3)	37 (12.3)	10 (3.4)	300 (100.0)	2.22 (น้อย)	4
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคารเช่น โครงการ SME care	22 (7.3)	126 (42.0)	102 (34.0)	43 (14.3)	7 (2.4)	300 (100.0)	2.62 (ปานกลาง)	3
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	12 (4.0)	68 (22.7)	143 (47.7)	57 (19.0)	20 (6.6)	300 (100.0)	3.02 (ปานกลาง)	1
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ	26 (8.7)	106 (35.3)	123 (41.0)	38 (12.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	2.65 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.63 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางคือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.02 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.65 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคารเช่น โครงการ SME care มีค่าเฉลี่ย 2.62 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.22

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ	58 (19.3)	135 (45.0)	64 (21.3)	38 (12.7)	5 (1.7)	300 (100.0)	2.32 (น้อย)	5
สถานที่จอดรถคับแคบไม่ เพียงพอ	13 (4.3)	124 (41.3)	110 (36.7)	44 (14.7)	9 (3.0)	300 (100.0)	2.71 (ปานกลาง)	1
จำนวนสาขาของธนาคารมี น้อย ไม่เพียงพอให้บริการ	60 (20.0)	120 (40.0)	82 (27.3)	31 (10.3)	7 (2.4)	300 (100.0)	2.35 (น้อย)	4
ไม่สามารถใช้บริการได้ทุก สาขาทั่วประเทศไทย	96 (32.0)	92 (30.7)	73 (24.3)	32 (10.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	2.21 (น้อย)	6
ไม่สามารถใช้บริการผ่าน โทรศัพท์ได้	60 (20.0)	106 (35.3)	97 (32.3)	31 (10.3)	6 (2.1)	300 (100.0)	2.39 (น้อย)	3
ไม่สามารถใช้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ตได้	35 (11.7)	95 (31.7)	130 (43.3)	34 (11.3)	6 (2.0)	300 (100.0)	2.60 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.43 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.71 และไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.60 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย ตามลำดับดังนี้ คือไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.39 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.35 ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.32 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.21

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ	116 (38.7)	108 (36.0)	34 (11.3)	30 (10.0)	12 (4.0)	300 (100.0)	2.05 (น้อย)	5
พนักงานงานมีบุคลิกภาพไม่ น่าเชื่อถือ	50 (16.7)	143 (47.7)	63 (21.0)	34 (11.3)	10 (3.3)	300 (100.0)	2.37 (น้อย)	4
มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่ เพียงพอ	34 (11.3)	121 (40.3)	89 (29.7)	40 (13.3)	16 (5.4)	300 (100.0)	2.61 (ปานกลาง)	3
พนักงานขาดความรู้ใน ทักษะงานสินเชื่อ	19 (6.3)	125 (41.7)	100 (33.3)	43 (14.3)	13 (4.4)	300 (100.0)	2.69 (ปานกลาง)	2
ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอก สถานที่	26 (8.7)	86 (28.7)	91 (30.3)	73 (24.3)	24 (8.0)	300 (100.0)	2.94 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.53 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.94 พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.69 และมีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ พนักงานงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.37 และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.05

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	78 (26.0)	116 (38.7)	68 (22.7)	29 (9.6)	9 (3.0)	300 (100.0)	2.25 (น้อย)	4
ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	43 (14.3)	129 (43.0)	86 (28.7)	35 (11.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	2.45 (น้อย)	3
การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	19 (6.3)	134 (44.7)	102 (34.0)	37 (12.3)	8 (2.7)	300 (100.0)	2.60 (ปานกลาง)	2
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจ	107 (35.7)	89 (29.7)	64 (21.3)	28 (9.3)	12 (4.0)	300 (100.0)	2.16 (น้อย)	5
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	17 (5.7)	113 (37.7)	123 (41.0)	39 (13.0)	8 (2.6)	300 (100.0)	2.69 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.43 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.69 และการจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.60 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.45 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.25 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าสนใจมีค่าเฉลี่ย 2.16

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาของปัจจัย
ด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro
Loan

ปัญหาด้านกระบวนการของ การให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	120 (40)	93 (31.0)	37 (12.3)	41 (13.7)	9 (3.0)	300 (100.0)	2.09 (น้อย)	4
เอกสารในการขอสินเชื่อและ ทำนิติกรรมยุ่งยาก	76 (25.3)	123 (41.0)	56 (18.7)	38 (12.7)	7 (2.3)	300 (100.0)	2.26 (น้อย)	2
มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มี ผิดพลาด	79 (26.3)	122 (40.7)	56 (18.7)	30 (10.0)	13 (4.3)	300 (100.0)	2.25 (น้อย)	3
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	78 (26.0)	121 (40.3)	56 (18.7)	31 (10.3)	14 (4.7)	300 (100.0)	2.27 (น้อย)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.22 (น้อย)	

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

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของ
การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อ
ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.27 เอกสารในการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.26 มี
การทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.25 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
มีค่าเฉลี่ย 2.09

ตารางที่ 33 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัญหาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.67	ปานกลาง	2
ปัญหาด้านราคา	2.69	ปานกลาง	1
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.63	ปานกลาง	3
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.43	น้อย	5
ปัญหาด้านบุคลากร	2.53	ปานกลาง	4
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.43	น้อย	5
ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	2.22	น้อย	6

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

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.69 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.63 และปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.53 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.43 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.22

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และ ยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	แปรรูป อาหาร ทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร /เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีประเภทสินเชื่อ ที่ให้บริการหลาย ประเภทให้เลือก	4.38 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ ได้รับอนุมัติ	4.69 (มาก)	4.34 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.35 (มาก)	3.67 (มาก)	4.38 (มาก)
การให้บริการ เสริมผลิตภัณฑ์ สินเชื่อมี หลากหลาย	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	3.41 (ปาน กลาง)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	3.88 (มาก)
ระยะเวลาการ ผ่อนชำระ	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
หลักประกันและ ภาระการค้ำ ประกัน	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการบริการที่ ครบวงจร	4.34 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.94 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.34 หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.33 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.11

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.16 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือกและ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.04 และ มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.02

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.00 หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และมีการบริการที่ครบวงจรและการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.91

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาการผ่อนชำระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก และหลักประกันและภาระการค้ำประกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.07 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.73

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ และหลักประกันและภาระการค้ำประกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.79 มี

ประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.71 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย และมีการบริการที่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.57

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก ระยะเวลาการผ่อนชำระ และมีการบริการที่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.94 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.41

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.22 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.69 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.64

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระและมีการบริการที่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.83 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.67

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหา ริม ทรัพย์	แปรรูป อาหาร ทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย(แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	4.49 (มาก)	3.67 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	4.07 (มาก)	3.67 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)	4.16 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.57 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.30

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการ

เงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.06

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.91

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.93

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.64

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.82 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.04

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ และ

ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.83 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.67

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำให้คำปรึกษา	4.57 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.40 (มาก)	4.13 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.44 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)	3.42 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	4.08 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.30 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)

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

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงาน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.26 ให้สิทธิพิเศษลูกค้า ธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 4.07 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.90

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.24 โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.96 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.86

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.17 โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.87 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.82

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.87 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.73

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 4.00 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.71และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.50

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 1และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.82

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.62 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆเช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.76 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.42

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่นโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ส่วนลดหรือยกเว้น

ค่าธรรมเนียม และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)	3.50 (มาก)	4.19 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.21 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.33 (มาก)	3.88 (มาก)
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	4.36 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	4.36 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์	4.16 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.53 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.87 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก และสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากันคือ 4.36 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.87

ประเภทธุรกิจการบริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.04 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.64

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.56

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.07 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.43

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 3.94 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.53

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก และสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.93 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.20

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหา ิมทรัพย์	แปรรูป อาหาร ทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร /เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.66 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.36 (มาก)	4.06 (มาก)	4.76 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.26 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	4.49 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.41 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ	4.51 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.98

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับ

มากที่สุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.38 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29 พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.28 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.93 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ และพนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06 รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มี

ค่าเฉลี่ย 3.94 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.88

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.35 พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ ก่อพาร์ทเมนท์และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ และพนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	4.33 (มาก)	3.98 (มาก)
ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.43 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	4.33 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.43 (มาก)	3.47 (มาก)	3.73 (มาก)	4.17 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญใน

ระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.31 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.24 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.83

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.73

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด

กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 และภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.43

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.82 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.71 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.47

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.09 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.96 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.73

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.00 และภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการกระบวนการของการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.54 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41 (มาก)	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.41 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.33

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ

ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.32 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.30

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.10

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.73

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.73

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.76

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มี

ค่าเฉลี่ย 3.56 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ให้ความสำคัญในระดับมากคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.42

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหา ริม ทรัพย์	แปรรูป อาหาร ทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.75 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	4.22 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	4.23 (มาก)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.39 (มาก)	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.99 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการของ การให้บริการ	4.42 (มาก)	4.37 (มาก)	4.21 (มาก)	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)

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

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้
ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ซึ่งในรายละเอียด
พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้าน
กระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านบุคลากร โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.39 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย

4.23 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.22 มี และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.11

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.19 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.99

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.07 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.91

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.88 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.87

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ

3.90 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.85 และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.79

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.91 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.74

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.20 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.75 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ถูกค่าใช้จ่าย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้านบาท	1.01 – 1.50 ล้านบาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.22 (มาก)	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.49 (มาก)	4.38 (มาก)
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย	3.55 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)	3.87 (มาก)	4.28 (มาก)	4.09 (มาก)
หลักประกันและการะการค้ำประกัน	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการบริการที่ครบวงจร	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)

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

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ หลักประกันและการะการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.61 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้านบาท	1.01 – 1.50 ล้านบาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.34 (มาก)	4.31 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.47 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.93 (มาก)	4.09 (มาก)	4.24 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)

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

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้

ความสำคัญในระดับมากที่สุด คืออัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.62 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.22

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.80

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.14 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้าน บาท	1.01 – 1.50 ล้าน บาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้ คำปรึกษา	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของ ธนาคาร เช่น SME CARE	3.29 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)
ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่ คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริม ต่างๆ เช่นบริการ Cash Management	3.77 (มาก)	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	4.22 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)

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

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.91 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.77 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ที่ใช้งบการเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.08 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.85 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ที่ใช้งบการเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.13 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 4.02 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้ที่ใช้งบการเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.81

ผู้ที่ใช้งบการเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.07 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ

Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.87 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ที่ใช้งานเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.20 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 4.12 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50	0.51 – 1.00	1.01 – 1.50	1.51–2.00	2.01-2.50	มากกว่า 2.50	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.47 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.52 (มาก)	3.78 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	4.02 (มาก)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	4.16 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.23 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)

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

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.23

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 3.97 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.03 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.08 สามารถให้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และสามารถให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้านบาท	1.01 – 1.50 ล้านบาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.61 (มากที่สุด)	4.34 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.40 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ	4.30 (มาก)	4.10 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมี

มนุษย์สัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.15 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.13 พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และพนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มี

บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.25 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50	0.51 – 1.00	1.01 – 1.50	1.51–2.00	2.01-2.50	มากกว่า 2.50	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีการตกแต่ง ทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	4.24 (มาก)	4.28 (มาก)	4.47 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.98 (มาก)
ภายในธนาคารมีการจัดวาง เอกสาร อุปกรณ์เป็น ระเบียบ	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและ ภาพพจน์ของธนาคาร	4.34 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.47 (มาก)	4.32 (มาก)	4.28 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)

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

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมี

ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.01 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.28 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47 รองลงมาคือภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.87

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.17 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.03

ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้านบาท	1.01 – 1.50 ล้านบาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.57 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.42 (มาก)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.38 (มาก)	4.09 (มาก)	4.38 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.45 (มาก)	4.17 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39 (มาก)	4.18 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)	4.49 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)

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

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุดคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.39 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.38

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่

ตารางที่ 49 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม ที่ลูกค้าใช้กับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51 – 1.00 ล้านบาท	1.01 – 1.50 ล้านบาท	1.51–2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.35 (มาก)	4.16 (มาก)	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.41 (มาก)	4.46 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)	4.49 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)

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

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.25 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 - 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 - 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.41 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.35 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.09 และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 - 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.05 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.01

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 - 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ที่ใช้งานเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.05 และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการ หลายประเภทให้เลือก	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์ สินเชื่อมีหลากหลาย	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
หลักประกันและภาระการค้ำ ประกัน	4.15 (มาก)	4.01 (มาก)	4.27 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการบริการที่ครบวงจร	3.62 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)

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

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.89 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.74 และมีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.62

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.94 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.83

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.13 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.04

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีประเภทสินเชื่อที่ให้บริการหลายประเภทให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน และมีการบริการที่ครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 4.09 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.40 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ คืนก่อนกำหนด	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)

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

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.88

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.04

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.56 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.22

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)
ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิด ค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)

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

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.94 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.88 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.47

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.08 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.89 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.75

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.13 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.85

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.55 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร

ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมในบริการเสริมต่างๆ เช่นบริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 4.00 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	4.21 (มาก)	4.04 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)
มีสาขาที่ใช้บริการจำนวนมาก	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)
สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	4.18 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)

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

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีสาขาที่ใช้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83

สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.45

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก และสามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.04 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.58

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ และมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.27 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.18 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.71

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.98 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และสามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความ พร้อมเต็มใจให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่าง สม่ำเสมอ	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)

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

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29 พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.80

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.23 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.87

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือพนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.78

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ งานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 พนักงานแต่งกายดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.34 และพนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในอาคารมีการตกแต่ง ทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ภายในอาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)
ภายในอาคารมีการจัดวาง เอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ ของธนาคาร	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)

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

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ภายในอาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ภายในอาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.94 ภายในอาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.80

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมี

ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.10 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.95 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.86

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.29 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.05 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.82

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 4.14 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)	4.42 (มาก)	4.48 (มาก)	4.42 (มาก)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	4.32 (มาก)	4.05 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)

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

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.30 และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.29

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.05

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.31 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และเอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.19

ตารางที่ 57 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1 - 3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)

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

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.79

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.16 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.90

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.30 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.07

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.32 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.97

ส่วนที่ 5 ปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ Micro Loan ของลูกค้า บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ วงเงินสินเชื่อรวม และยอดขาย
เฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหา ริมทรัพย์	แปรรูป อาหารทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อที่ให้ เลือกน้อย ไม่ หลากหลาย	2.25 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	3.17 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับ อนุมัติไม่สอดคล้องกับ ความต้องการ	2.56 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
การให้บริการเสริม ผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการ Internet, Cash Managementฯ มีน้อย	2.34 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระสั้น	2.70 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
หลักประกันและการระ การค้ำประกันมาก เกินไป	2.72 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต
ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ
ดังนี้ คือ หลักประกันและการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.72 รองลงมาคือ ระยะเวลาการ
ผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.70 และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มี

ค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.25

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.88 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.86 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.72 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.58 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.42

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.88 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.85 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.63 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.49

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.67 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.60 และหลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.53

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.07 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระยะเวลาการผ่อนชำระ

สิ้นและหลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.93 และประเภทสินเชื่อบริการมีให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.86

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.88 ประเภทสินเชื่อบริการมีให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.65 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.59

ประเภทธุรกิจการเกษตร/การเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.78 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.71 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.65 และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.56 ประเภทสินเชื่อบริการมีให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.65 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ประเภทสินเชื่อบริการมีให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.38

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ประเภทสินเชื่อบริการมีให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management มีน้อยและระยะเวลาผ่อนสั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.83 และหลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.67

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหา ิมทรัพย์	แปรรูป อาหารทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	2.21 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	2.47 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการเงินกู้สูงกว่า ธนาคารอื่น	2.64 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมิน ราคาหลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น	2.61 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระ หนี้คืนก่อนกำหนดสูง กว่าธนาคารอื่น	2.57 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.51 ซึ่งในรายละเอียด พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.64 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียม ประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.61 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อน กำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูง กว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.21

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปาน กลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.78 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.74 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.68 ปัญหาที่ให้ความสำคัญใน ระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.40

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้สินก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.50



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	1.93 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	2.43 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือ خصเว้นค่าธรรมเนียม	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ	2.51 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือ خصเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 1.93

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.64 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยคือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.30

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.09 รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.65 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยคือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.35

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.67 รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.60 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยคือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.47

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.86 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.57 และ ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.43

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และการ

โฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.47 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.41

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.05 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.80 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.00

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.00 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.83 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.50

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	2.02 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.32 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	2.51 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ	2.11 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	1.89 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.21 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้	2.08 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2.36 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.16 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.36 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.11 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.08 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.02 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 1.89

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.54 และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.52 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.40

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ก้าวส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.73 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.41 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.32 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.31 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.21

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ และไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.33 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.27 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.13 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.07 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.00

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ และมีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.79 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.36

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.71 ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.65 และทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.41

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.85 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.47 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.38 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.27

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.83 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ และไม่เพียงพอ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.67 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.33

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ ค้าปลีก)	ธุรกิจ อสังหา ิมทรัพย์	แปรรูป อาหารทะเล	รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย(แปล ผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ	1.84 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.47 (น้อย)	1.65 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.05 (น้อย)
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	2.21 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)
มีบุคลากรด้านสินเชื่อนอกระบบ	2.49 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อนอกสถานที่	2.61 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ขาดพนักงานไปเยี่ยมลูกค้า	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อนอกระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.49 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.21 และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.84

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.10 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และมีบุคลากรด้านสินเชื่อนอกระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.70 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพ

ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.48 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.16

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลิก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.82 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และมีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.49 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.28

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ และพนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.27 รองลงมาคือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.20 และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.80

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.07 รองลงมาคือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.71 และพนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.36 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.21

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.06 รองลงมาคือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.94 พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.65 และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.98 รองลงมา คือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.58 และมีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.20 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.65

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาคือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.83 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ และพนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.67

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	2.10 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	2.33 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.45 (น้อย)
การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	2.54 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ	1.93 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.16 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	2.62 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.30 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.62 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.33 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.10 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.93

ประเภทธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.62 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.46 ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.20 และบรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.16

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.71 และธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.60 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.38 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.26

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.40 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.27 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.13

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.79 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงามและชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากันคือ 2.57 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ หนาอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.43

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบและขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.65 รองลงมาคือ หนาอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงามและชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.41

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.69 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.65 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ หนาอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.45 บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.18 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.07

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม หนาอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย หนาอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.17

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	1.82 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	1.73 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.09 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมยุ่งยาก	2.02 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	1.98 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)
มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด	2.02 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.07 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	2.05 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.02 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.98 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)

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

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.05 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยากและมีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.02 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.82

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.32 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยากและมีการทำงาน

ที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.28 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.08

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.46 รองลงมาคือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.43 เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.41 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.30

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยากและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.33 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.20

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.57 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.50 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.43 และมีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.29

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.59 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด และขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.53

ประเภทธุรกิจการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.07 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มี

ค่าเฉลี่ย 2.02 เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 1.98 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.73

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้าและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.67 และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.33



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ประเภทธุรกิจ								ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ (ค้าส่ง/ค้าปลีก)	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	แปรรูปอาหารทะเล	รับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.51 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	2.51 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.47 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.16 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคลากร	2.43 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.21 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.30 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	1.98 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	1.95 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และปัญหาด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.47 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.43 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.16 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.98

ประเภทธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.69 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.68 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.65 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.36 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24

ประเภทธุรกิจการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.71 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.69 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.61 และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.42 รองลงมาคือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.75 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.57 และปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.35 ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.33 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.21 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.19

ประเภทธุรกิจการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.96 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.71 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.64 และ ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.21 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.45

ประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.74 ปัญหาด้านช่องทางการจัด

จำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.54 และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.53

ประเภทธุรกิจการเกษตร/การเลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.67 รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.62 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.54 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.41 รองลงมาคือปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.39 ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.95

ประเภทธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ อพาร์ทเมนต์ และบ้านเช่าฯ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ ปัญหาการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.83 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.67 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.17

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50	0.51-1.00	1.01-1.50	1.51-2.00	2.01-2.50	มากกว่า 2.50	
	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ล้านบาท ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	2.64 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.47 (น้อย)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ	2.91 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Managementฯ มีน้อย	2.66 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.05 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป	2.93 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.05 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.93 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.91 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Managementฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.66 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.14 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.08 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น

ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 และประเภทสินเชื่อบริการให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.78

ผู้ที่ใชวงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.62 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.41 และประเภทสินเชื่อบริการให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.36

ผู้ที่ใชวงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.59 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.56 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.38 ประเภทสินเชื่อบริการให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.25 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22

ผู้ที่ใชวงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.33 และประเภทสินเชื่อบริการให้เล็กน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.07

ผู้ที่ใชวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.57 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้

ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.49 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management^๑ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.18

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50	0.51-1.00	1.01-1.50	1.51-2.00	2.01-2.50	มากกว่า 2.50	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	2.73 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.47 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	3.02 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคาร อื่น	2.93 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.53 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ คืนก่อนกำหนดสูงกว่า ธนาคารอื่น	2.98 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.02 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.98 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.93 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.73

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51-1.00 ล้านบาท	1.01-1.50 ล้านบาท	1.51-2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	2.36 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	1.80 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.22 (น้อย)
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	2.93 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มี น้อยและไม่สม่ำเสมอ	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.93 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.88 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.36

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ

หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.94 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.68

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.73 และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.38 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 1.80

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.75 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.38 ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.34 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 1.94

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.73 และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.40 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.27 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.00

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.74 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.40 ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.29 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 1.98

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51-1.00 ล้านบาท	1.01-1.50 ล้านบาท	1.51-2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	2.48 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.09 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.32 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	3.04 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอให้บริการ	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.25 (น้อย)	1.67 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	2.43 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	1.98 (น้อย)	2.12 (น้อย)	1.67 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.21 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้	2.64 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.31 (น้อย)	1.73 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.39 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	2.86 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.13 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.91 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.04 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.64 และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.48 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.43

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ทำเลที่ตั้ง

ของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.72 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.70 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.69 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.51

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.27 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการและไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.20 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 1.98

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.59 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.31 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.12 และท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.09

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.13 ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 1.80 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 1.73 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการและไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.67

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.31 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.08 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ไม่

สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 1.94 และทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 1.92

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51-1.00 ล้านบาท	1.01-1.50 ล้านบาท	1.51-2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ	2.18 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	1.73 (น้อย)	1.56 (น้อย)	1.60 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.05 (น้อย)
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	2.50 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.07 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.37 (น้อย)
มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	2.75 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ	2.79 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ขาดพนักงานไปเยี่ยมมอบสถานที่	3.02 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.65 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมมอบสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.02 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.79 มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.75 และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.18

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50	0.51-1.00	1.01-1.50	1.51-2.00	2.01-2.50	มากกว่า 2.50	
	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท	
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	2.39 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.02 (น้อย)	2.19 (น้อย)	1.73 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ธนาคารขาดเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	2.61 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.45 (น้อย)
การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์ สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร ไม่น่าสนใจ	2.38 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.53 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.16 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	2.93 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.19 (น้อย)	2.37 (น้อย)	1.99 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้
ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ย 2.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม
ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ
มีค่าเฉลี่ย 2.80 ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.61 ปัญหาที่ให้
ความสำคัญในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย
2.39 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.38

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ

การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.83 หนาการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.72 บรรยากาศภายในหนาการ ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.61 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของหนาการ ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.54

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในหนาการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.36 หนาการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.16 บรรยากาศภายในหนาการ ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.02 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของหนาการ ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.91

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในหนาการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.63 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ หนาการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.44 บรรยากาศภายในหนาการ ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.19 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของหนาการ ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.03

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในหนาการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.40 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.27 หนาการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.00 บรรยากาศภายในหนาการ ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.73 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของหนาการ ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.53

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในหนาการ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.48 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.40 หนาการขาดเครื่องมือและ

อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.25 บรรยายกาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม
มีค่าเฉลี่ย 1.95 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.86



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51-1.00 ล้านบาท	1.01-1.50 ล้านบาท	1.51-2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	2.05 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	1.58 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.09 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก	2.30 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	1.76 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.26 (น้อย)
มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด	2.34 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	1.76 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	2.34 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	1.73 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.26 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.22 (น้อย)

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

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาดและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.34 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.30 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.05

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.74 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมยุ่งยากและมีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.70 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยากและมีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 1.76 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 1.73 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.58

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.16 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.13 มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.06 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.81

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.13 รองลงมาคือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.07 เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.00 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.80

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.09 รองลงมาคือมีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาดและขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.06 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.92

ตารางที่ 73 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 0.50 ล้านบาท	0.51-1.00 ล้านบาท	1.01-1.50 ล้านบาท	1.51-2.00 ล้านบาท	2.01-2.50 ล้านบาท	มากกว่า 2.50 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	2.92 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.89 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.67 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.32 (น้อย)	1.91 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคลากร	2.65 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.62 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.19 (น้อย)	2.37 (น้อย)	1.99 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	2.26 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.22 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 0.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.92 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.65 และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย

2.62 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.26

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 0.51 – 1.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.02 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ และปัญหาด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.97 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.95 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.72 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.71 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.70

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.01 – 1.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.48 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.47 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.34 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.27 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.23 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.19 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.71

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 1.51 – 2.00 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.40 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.39 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.37 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.35 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.32 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.20 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.04

ผู้ที่ใช่วงเงินสินเชื่อรวม 2.01 – 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.63 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.44 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.35 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.20 ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 1.99 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 1.91

ผู้ที่ใช้วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 2.50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.43 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.37 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.35 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.30 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.19 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.11 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.03

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้าน บาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	2.79 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.47 (น้อย)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ	2.95 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management มีน้อย	2.88 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.11 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
หลักประกันและการชำระค่าประกันมากเกินไป	3.08 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้

คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.11 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.08 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.79

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1-3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.93 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.90 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.51

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.69 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.60 และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.45

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ หลักประกันและภาระการค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.63 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.42 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เช่น ที่ปรึกษาการเงิน, บริการทาง Internet, Cash Management ฯ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.22

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านราคา	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้าน บาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	2.82 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.11 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.47 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่า ธนาคารอื่น	3.12 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ สูงกว่าธนาคารอื่น	3.02 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อน กำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	2.97 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.02 ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.97 และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.82

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.86 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.85 และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.64

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ที่ขึ้นก่อนกำหนด สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.58 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.55 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.11

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ที่ขึ้นก่อนกำหนด สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.63 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.59 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	2.45 (น้อย)	2.44 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.22 (น้อย)
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	3.05 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.36 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มี น้อยและไม่สม่ำเสมอ	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.05 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.45

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.08 รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์

วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.76 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.69 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.44

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.60 และไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 1.96

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 2.84 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ มีน้อยและไม่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.41 ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 2.34 และไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 2.02

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้าน บาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	2.55 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.32 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.08 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	1.99 (น้อย)	2.35 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศ	2.50 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.83 (น้อย)	2.21 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้	2.73 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.39 (น้อย)
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้	3.03 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.08 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.73 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.64 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.55 และไม่สามารถใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.50

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.85 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.63 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ให้บริการอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.56 และไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.54 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.40

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอและไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.65 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.33 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ให้บริการอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.31 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.30 และไม่สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 2.20

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.36 รองลงมาคือ ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ไม่สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.06 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.99 ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ให้บริการอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 1.97 และไม่สามารถให้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย มีค่าเฉลี่ย 1.83

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านบุคลากร	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจ ให้บริการ	2.24 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.78 (น้อย)	2.05 (น้อย)
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	2.56 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.37 (น้อย)
มีบุคลากรด้านสินเชื่อน้อยเกินไป	2.91 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ในทักษะงาน สินเชื่อ	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	3.20 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.76 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อน้อยเกินไป มีค่าเฉลี่ย 2.91 พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.88 และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.24

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.02 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.83 มีบุคลากรด้าน

สินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.55 ปัญหาที่ทำให้
ความสำคัญในระดับน้อย คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.20

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร
โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย
2.80 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาที่ทำให้
ความสำคัญในระดับน้อย คือ มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.36 พนักงานมี
บุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.31 และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มี
ค่าเฉลี่ย 2.04

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร
โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ปัญหาที่ให้
ความสำคัญในระดับน้อย คือ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.49 มี
บุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.38 พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.12
และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 1.78

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ ทันสมัย ไม่สวยงาม	2.42 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	1.89 (น้อย)	2.25 (น้อย)
อาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.45 (น้อย)
การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่เป็นระเบียบ	2.86 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร ไม่ น่าสนใจ	2.39 (น้อย)	2.35 (น้อย)	1.95 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.16 (น้อย)
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายใน อาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็น ต้น	2.93 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.43 (น้อย)

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

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.92 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และอาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.70 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.42 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.39

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.80 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.71 ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.62 และ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.51 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 2.35

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.67 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.53 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.42 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.25 และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.95

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.45 รองลงมาคือ การจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.37 ธนาคารขาดเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.14 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 1.97 และบรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 1.89

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	2.26 (น้อย)	2.30 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.09 (น้อย)
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก	2.47 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.26 (น้อย)
มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด	2.45 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.27 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.22 (น้อย)

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

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.50 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.47 มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.45 และ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.26

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.46 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.43 เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.39 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.30

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.13 รองลงมาคือ มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.07 เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.00 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.85

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ คือ เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรม ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.14 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆ ในการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 2.06 มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 2.03 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 1.92

ตารางที่ 81 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อปี

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ยอดขายเฉลี่ยต่อปี				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	1-3 ล้านบาท	มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.97 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	2.98 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.94 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.75 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านบุคลากร	2.76 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.66 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.43 (น้อย)
ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	2.42 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.22 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.78 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.98 รองลงมาคือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.76 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.75 และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.42

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี 1 – 3 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.81 รองลงมาคือปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.74 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.68 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 3 - 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.47 รองลงมาคือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.44 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัญหาด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือ 2.41 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.36 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.01

กิจการมียอดขายเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 5 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.52 ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.44 รองลงมาคือปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.40 ปัญหาด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 2.31 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.16 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.08 และปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.04