

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 200 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-2)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารชนชาติในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 3-14)

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จำแนกตามลักษณะธุรกิจ (ตารางที่ 15-21)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ	20 - 29 ปี	10	5.00
	30 - 39 ปี	31	15.50
	40-49 ปี	114	57.00
	50 - 59 ปี	45	22.50
	รวม	200	100.00
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	28.50
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	104	52.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	39	19.50
	รวม	200	100.00
4. ตำแหน่งในกิจการ	เจ้าของกิจการ	150	75.00
	กรรมการผู้จัดการ	13	6.50
	หุ้นส่วนผู้จัดการ	37	18.50
	รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 22.50 และอายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 28.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 18.50 และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะของธุรกิจ	แปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช	86	43.00
	แปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์	40	20.00
	สารเคมีทางการเกษตรและ อาหารสัตว์	35	17.50
	แปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล	21	10.50
	นมและผลิตภัณฑ์จากนม	11	5.50
	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ	7	3.50
	รวม	200	100.00
2. ระยะเวลาดำเนินกิจการ	ไม่เกิน 3 ปี	4	2.00
	3-5 ปี	30	15.00
	มากกว่า 5 -7 ปี	51	25.50
	มากกว่า 7 - 10 ปี	37	18.50
	มากกว่า 10 ปี	78	39.00
		รวม	200
3. ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง	บุคคลธรรมดา	122	61.00
	ห้างหุ้นส่วนสามัญ	20	10.00
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	45	22.50
	บริษัทจำกัด	13	6.50
		รวม	200
4. ระยะเวลาการใช้บริการ สินเชื่	ไม่เกิน 1 ปี	10	5.00
	1-4 ปี	45	22.50
	5 ปีขึ้นไป	145	72.50
		รวม	200

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ		จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ประเภทสินเชื่อ	วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะสั้น (น้อยกว่า 1 ปี)	137	68.50
	วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (มากกว่า 1 ปี)	40	20.00
	สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs)	15	7.50
	สินเชื่อเพื่อธุรกิจนำเข้าหรือส่งออก	8	4.00
	รวม	200	100.00
6. รูปแบบสินเชื่อ	เพื่อการลงทุนในกิจการใหม่	5	2.50
	เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม	11	5.50
	เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	6	3.00
	เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	178	89.00
	รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าลักษณะของธุรกิจ 3 ลำดับแรกคือ ธุรกิจการแปรรูปหรือจัดจำหน่ายพืช ผัก ผลไม้ และรัฐพืช ร้อยละ 43 รองลงมาคือ ธุรกิจแปรรูปหรือจัดจำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ร้อยละ 20 และธุรกิจจำหน่ายสารเคมีทางการเกษตร อาหารสัตว์ ร้อยละ 17 ตามลำดับ

ระยะเวลาดำเนินกิจการ ของผู้ประกอบการ 3 ลำดับแรกคือ มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี-7 ปี ร้อยละ 25.50 และมากกว่า 7-10 ปี ร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้งของผู้ประกอบการ 3 ลำดับแรกคือ บุคคลธรรมดา ร้อยละ 61.00 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 22.50 และห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ประกอบการ 3 ลำดับแรกคือ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 72.50 รองลงมาคือ 1-4 ปี ร้อยละ 22.50 และไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ประเภทสินเชื่อ ของผู้ประกอบการฯ 3 ลำดับแรกคือ สินเชื่อธุรกิจระยะสั้น (น้อยกว่า 1 ปี) ร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อธุรกิจระยะยาว (มากกว่า 1 ปี) ร้อยละ 20.00 และ สินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (SMEs) ร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ประกอบการฯ 3 ลำดับแรกอยู่ในรูปแบบสินเชื่อ เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม ร้อยละ 5.50 และเพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น ร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของธนาคารชนชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ด้านบุคลากร	3.83	มาก	1
ด้านการจัดจำหน่าย	3.76	มาก	2
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.76	มาก	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.75	มาก	4
ด้านผลิตภัณฑ์	3.74	มาก	5
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71	มาก	6
ด้านราคา	3.56	มาก	7
รวม	3.73	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านการจัดจำหน่าย(ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ด้านกระบวนการของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านราคา(ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.84	มาก	1
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	3.82	มาก	2
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	3.81	มาก	3
ปัจจัยภายในกิจการ	3.77	มาก	4
รวม	3.81	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้าธุรกิจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยระหว่างบุคคล(ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม(ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยเฉพาะบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.81) และปัจจัยภายในกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	23 (11.50)	88 (44.00)	89 (44.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
2) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	45 (22.50)	106 (53.00)	49 (24.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
3) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย	32 (16.00)	94 (47.00)	74 (37.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
4) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ	36 (18.00)	91 (45.50)	73 (36.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
5) มีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเตอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง	10 (5.00)	70 (35.00)	120 (60.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาติเป็นที่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง คือ มีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญให้กับด้านราคา

ด้านราคา	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงิน สินเชื่อมีความเหมาะสม	26 (13.00)	94 (47.00)	80 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อใน การจัดการเงินกู้และบริการทาง การเงินมีความเหมาะสม	9 (4.50)	67 (33.50)	124 (62.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.43 (ปานกลาง)
3) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืน ก่อนกำหนด มีความเหมาะสม	17 (8.50)	71 (35.50)	112 (56.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.53 (มาก)
4) ค่าบริการประเมิน หลักทรัพย์มีความเหมาะสม	23 (11.50)	80 (40.00)	97 (48.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.63 (มาก)
5) ค่าธรรมเนียมในการเรียก เก็บเช็คมีความเหมาะสม	11 (5.50)	70 (35.00)	119 (59.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.56 (มาก)

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับด้านราคา โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.56) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญให้กับด้านการจัด
จำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ	44 (22.00)	102 (51.00)	54 (27.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ	27 (13.50)	95 (47.50)	78 (39.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต	29 (14.50)	87 (43.50)	84 (42.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.73 (มาก)
4) มีช่องทางให้บริการสินเชื่อ ผ่านโทรศัพท์	14 (7.00)	80 (40.00)	106 (53.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.54 (มาก)
5) มีพนักงานไปนำเสนอ สินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง	33 (16.50)	97 (48.50)	70 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76 (มาก)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมใน
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ สาขาของธนาคารที่บริการ
สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง
(ค่าเฉลี่ย 3.82) และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.75) มีช่องทาง
ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73)มีช่องทางให้บริการสินเชื่อผ่านโทรศัพท์(ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ	45 (22.50)	119 (59.50)	36 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.05 (มาก)
2) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น	24 (12.00)	102 (51.00)	74 (37.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
3) มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	22 (11.00)	96 (48.00)	82 (41.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
4) มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ	8 (4.00)	65 (32.50)	127 (63.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.41 (ปานกลาง)
5) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ	16 (8.00)	96 (48.00)	88 (44.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.71 (มาก)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินเชื่อ สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานมีการแนะนำและเสนอสินค้าและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	35 (17.50)	107 (53.50)	58 (29.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที	48 (24.00)	118 (59.00)	34 (17.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)
3) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	13 (6.50)	90 (45.00)	97 (48.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
4) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินค้า	27 (13.50)	100 (50.00)	73 (36.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
5) พนักงานฝ่ายสินค้ามีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม	31 (15.50)	105 (52.50)	64 (32.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83 (มาก)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานฝ่ายสินค้ามีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.84)

พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินค้า และข้อมูลประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง	34 (17.00)	99 (49.50)	67 (33.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
2) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอหรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน	29 (14.50)	93 (46.50)	78 (39.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
3) มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม	23 (11.50)	86 (43.00)	91 (45.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.75 (มาก)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทางป้ายชื่อธนาคาร	16 (8.00)	87 (43.50)	97 (48.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
2) การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย	34 (17.00)	98 (49.00)	68 (34.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	30 (15.00)	94 (47.00)	76 (38.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
4) มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย	32 (16.00)	100 (50.00)	68 (34.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.76 (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญ
 สิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) นโยบายจากภาครัฐส่งเสริมให้ธนาคารฯ โดยการที่ปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	32 (16.00)	115 (57.50)	53 (26.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
2) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ	35 (17.50)	125 (62.50)	40 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
3) การเปลี่ยนแปลงของภาวะสิ่งแวดล้อม ฤดูกาลและภัยธรรมชาติต่างๆส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ	30 (15.00)	110 (55.00)	60 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
4) ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการผลิตส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ	22 (11.00)	100 (50.00)	78 (39.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
5) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในตลาดส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อของผู้ประกอบการ	25 (12.50)	89 (44.50)	86 (43.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
6) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ	31 (15.50)	104 (52.00)	65 (32.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)

ตารางที่ 12 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญให้กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
7) แนวโน้มการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรหรือสินค้าเกษตรแปรรูปมีผลต่อความต้องการสินเชื่อ	21 (10.50)	109 (54.50)	70 (35.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
8) ความไม่แน่นอนของปริมาณผลผลิต/วัตถุดิบการเกษตรที่ส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ	18 (9.00)	98 (49.00)	84 (42.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
9) ความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต/ราคาผลผลิตและวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ	54 (27.00)	90 (45.00)	56 (28.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ ความไม่แน่นอนของต้นทุนการผลิต/ราคาผลผลิตและวัตถุดิบทางการเกษตรส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.99) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) นโยบายจากภาครัฐส่งเสริมให้ธนาคารฯ โดยการที่ปล่อยสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร (ค่าเฉลี่ย 3.90) การเปลี่ยนแปลงของภาวะสิ่งแวดล้อม ฤดูกาลและภัยธรรมชาติต่างๆส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.83) แนวโน้มการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรหรือสินค้าเกษตรแปรรูปมีผลต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการผลิตส่งผลให้เกิดความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.72) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในตลาดส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความไม่แน่นอนของปริมาณผลผลิต/วัตถุดิบการเกษตรที่ส่งผลต่อความต้องการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายใน
กิจการ

ปัจจัยภายในกิจการ	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน	43 (21.50)	121 (60.50)	36 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
2) ฝ่ายการเงินมีการวางแผนทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย	32 (16.00)	96 (48.00)	72 (36.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
3) การเพิ่มปริมาณวัตถุดิบและสินค้าคงคลังส่งผลต่อการขอสินเชื่อ	18 (9.00)	77 (38.50)	105 (52.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.57 (มาก)
(4) การขยายกิจการ / ปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตส่งผลต่อการขอสินเชื่อ	22 (11.00)	80 (40.00)	98 (49.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
5) ขอสินเชื่ออุตสาหกรรมเกษตรเป็นทางเลือกในการปรับปรุงสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ	36 (18.00)	97 (48.50)	67 (33.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
6) มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันกับธนาคารส่งผลต่อวงเงินในการขอสินเชื่อ	29 (14.50)	94 (47.00)	77 (38.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยภายในกิจการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการใช้สินเชื่อที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) การขอสินเชื่ออุตสาหกรรมเกษตรเป็นทางเลือกในการปรับปรุงสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ(ค่าเฉลี่ย 3.85) ฝ่ายการเงินมีการวางแผนทางการเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) มูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันกับธนาคารส่งผลต่อวงเงินในการขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.76) การขยายกิจการ/ปรับปรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตส่งผลต่อการขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62) การเพิ่มปริมาณวัตถุดิบและสินค้าคงคลังส่งผลต่อการขอสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญระหว่างบุคคล

ปัจจัยระหว่างบุคคล	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารของกิจการกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร	33 (16.50)	96 (48.00)	71 (35.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
2) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะพนักงานที่ดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลือแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ	60 (30.00)	86 (43.00)	54 (27.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
3) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารชนชาติเพราะการทำงานเป็นทีมระหว่างพนักงานของกิจการกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร	31 (15.50)	76 (38.00)	93 (46.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับ ปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะพนักงานที่ดูแลสินเชื่อของธนาคารมีการเอาใจใส่ติดตามให้ความช่วยเหลือแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารของกิจการกับเจ้าหน้าที่ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะการทำงานเป็นทีมระหว่างพนักงานของกิจการกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญเฉพาะบุคคล

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	จำนวนและร้อยละของระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี	22 (11.00)	96 (48.00)	82 (41.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
2) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะเคยมีประสบการณ์/ความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคารธนชาตมาก่อน	44 (22.00)	104 (52.00)	52 (26.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
3) ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะเห็นว่าการให้บริการของธนาคารธนชาต มีความคล่องตัวและสะดวกมากกว่าบริการธนาคารอื่นๆ	33 (16.50)	87 (43.50)	80 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยเรียงลำดับตามปัจจัยย่อยได้ดังนี้ คือ ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะเคยมีประสบการณ์/ความประทับใจในการใช้บริการกับธนาคารธนชาตมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะเห็นว่าการให้บริการของธนาคารธนชาต มีความคล่องตัวและสะดวกมากกว่าบริการธนาคารอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และท่านเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธนชาตเพราะคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร จำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)
2) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.42 (มาก)
3) บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)
4) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาตเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	4.08 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	4.14 (มาก)
5) มีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเตอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูปจำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ รัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) เรียงตามลำดับคือ มี ทางการเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือบริการ สินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญใน ระดับปานกลาง คือ มีโปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้า วางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้าน ผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) เรียงตามลำดับคือ มีทางการเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมี จำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือบริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืน หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มี โปรแกรมจำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อ จริง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับ ด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) เรียงตามลำดับคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคารธนาคารเป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือบริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืน หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ บริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีโปรแกรม จำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้าน ผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) เรียงตามลำดับคือ ทางการเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวน เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือบริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืน หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีโปรแกรม จำลองความต้องการด้านสินเชื่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้ลูกค้าวางแผนก่อนการขอสินเชื่อจริง (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้าน ผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) เรียงตามลำดับคือ ทางการเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวน

เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาต เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ มีบริการสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) เรียงตามลำดับคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติมีจำนวนเพียงพอความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารธนชาต เป็นที่น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ บริการสินเชื่อ มีรูปแบบการชำระคืนหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้ความสำคัญด้านราคา

ด้านราคา	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงิน สินเชื่อมีความเหมาะสม	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมของ สินเชื่อในการจัดการเงินกู้ และบริการทางการเงินมี ความเหมาะสม	3.45 (ปาน กลาง)	3.40 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)
3) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืน ก่อนกำหนด มีความ เหมาะสม	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.57 (มาก)
4) ค่าบริการประเมิน หลักทรัพย์ มีความ เหมาะสม	3.57 (มาก)	3.90 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	4.15 (มาก)	3.67 (มาก)
5) ค่าธรรมเนียมในการ เรียกเก็บเช็คมีความ เหมาะสม	3.45 (ปาน กลาง)	3.43 (ปาน กลาง)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.30 (ปาน กลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.57) เรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.58) และ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.57) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม และ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.59) เรียงตามลำดับคือ มีค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.43) ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.60) เรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62))

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) เรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) เรียงตามลำดับคือ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านราคา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.62) เรียงตามลำดับคือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความ

เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือค่าบริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ค่าธรรมเนียมของสินเชื่อในการจัดการเงินกู้และบริการทางการเงินมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) สาขาของธนาคารที่ บริการ สะดวกต่อการ เดินทางติดต่อ	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีจำนวน เพียงพอ	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	4.27 (มาก)	3.76 (มาก)
4) มีช่องทางให้บริการ สินเชื่อผ่านโทรศัพท์	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
5) มีพนักงานไปนำเสนอ สินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เรียงตามลำดับคือ สาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ(ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ มีพนักงานไปนำเสนอสินเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) เรียงตามลำดับคือ สาขาของธนาคารที่บริการ

สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือมีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือสาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) เรียงตามลำดับคือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือสาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) เรียงตามลำดับคือ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือมีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.90) และจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านการจัดจำหน่าย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) เรียงตามลำดับคือ มีพนักงานไปนำเสนอสินค้าเชื่อให้แก่ลูกค้าโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือสาขาของธนาคารที่บริการ สะดวกต่อการเดินทางติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)
2) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
3) มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)
4) มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)
5) มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูปจำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) เรียงตามลำดับคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้า

สินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) เรียงตามลำดับคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 3.75) และ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและสร้างเครือข่ายธุรกิจแก่กลุ่มลูกค้าสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.80) เรียงตามลำดับคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ(ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เรียงตามลำดับคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 3.80) และ มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เรียงตามลำดับคือ มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือมีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) เรียงตามลำดับคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล สิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รองลงมาคือมีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าสินเชื่อในการใช้บริการทางการเงินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) พนักงานมีการแนะนำ และเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการอื่นๆที่ตรงกับ ความต้องการ	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้า ประสบปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	4.28 (มาก)
3) พนักงานมีความสามารถ ในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย และชัดเจน	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)
4) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อและข้อมูล ประกอบธุรกิจ	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)	3.85 (มาก)
5) พนักงานฝ่ายสินเชื่อมี บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและ แต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.84) เรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) เรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) เรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อและข้อมูลประกอบธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) เรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85) เรียงตามลำดับคือ พนักงานฝ่ายสินเชื่อมีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.83) เรียงตามลำดับคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ทันที เมื่อลูกค้าประสบปัญหาในการใช้บริการสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือพนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินค้าและบริการเฟอร์นิเจอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ พนักงานฝ่ายสินค้ามีบุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)
2) ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอหรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.58 (มาก)	4.10 (มาก)
3) มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูปจำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาใน

การรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.76) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือมีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.02) เรียงตามลำดับคือ ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความยืดหยุ่น เช่น การโทรจองเพื่อร่นระยะเวลาในการรอ หรือการลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ มีขั้นตอนการเบิกจ่ายสินเชื่อที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่ผู้ประกอบการฯ ให้กับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม					
	แปรรูป จำหน่ายพืช/ ผัก/ผลไม้/ ธัญพืช (n=86)	แปรรูป จำหน่าย เนื้อสัตว์ต่างๆ (n=40)	สารเคมีทาง การเกษตรและ อาหารสัตว์ (n=35)	แปรรูป จำหน่าย อาหารทะเล (n=21)	นมและ ผลิตภัณฑ์จาก นม (n=11)	เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ ต่างๆ (n=7)
1) ตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมีความเด่นชัดจัด วางอยู่ในตำแหน่งที่ เหมาะสม เช่น ป้ายบอก ทาง ป้ายชื่อธนาคาร	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)
2) การจัดการพื้นที่ของ ธนาคารและสาขาที่ใช้ บริการมีความเหมาะสมต่อ การใช้งานและทันสมัย	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	3.52 (มาก)
3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)
4) มีที่นั่งสำหรับลูกค้า เพียงพอและสะดวกสบาย	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายพืช/ผัก/ผลไม้/ธัญพืช ให้ระดับความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) เรียงตามลำดับคือ มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายเนื้อสัตว์ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) เรียงตามลำดับคือ มีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจสารเคมีทางการเกษตรและอาหารสัตว์ ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.74) เรียงตามลำดับคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือการจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย(ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจการแปรรูป จำหน่ายอาหารทะเล ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.79) เรียงตามลำดับคือ การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์จากนม ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.78) เรียงตามลำดับคือ การจัดการพื้นที่ของธนาคารและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสมต่อการใช้งานและทันสมัย(ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ประกอบการฯ ที่ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.68) เรียงตามลำดับคือ ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัดจัดวางอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายชื่อธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือมีสถานที่จอดรถเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)