

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ การวิเคราะห์ผลการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของสินเชื่อที่ใช้บริการ วงเงินสินเชื่อรวม การได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อ และเหตุผลที่มาใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย (ตารางที่ 2-11)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 12- 18)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง (ตารางที่ 19)

ส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะด้านกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 20-26)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 27-42)

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 43-56)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	58.4
หญิง	97	41.6
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายร้อยละ 58.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	16	6.9
31-40 ปี	63	27.0
41-50 ปี	110	47.2
อายุตั้งแต่ 51 ขึ้นไป	44	18.9
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุด มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 27.0 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.9 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	64	27.5
อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	50	21.5
ปริญญาตรี	108	46.3
ปริญญาโท	11	4.7
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 27.5 การศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.5 และการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	113	48.5
เจ้าของกิจการ	116	49.8
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท	4	1.7
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 49.8 รองลงมาคือมีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 48.5 และอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	9.9
10,000-30,000 บาท	112	48.1
30,001-50,000 บาท	26	11.2
50,001-100,000 บาท	41	17.6
100,001 บาทขึ้นไป	31	13.4
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือมีรายได้ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 17.6 รายได้ 100,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 13.4 รายได้ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 11.2 และรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 9.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสินเชื่อ

ประเภทของสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการพาณิชย์	61	26.2
เพื่อการอุตสาหกรรม	21	9.0
เพื่อการก่อสร้าง	10	4.3
เพื่อการบริการ	18	7.8
เพื่อการเกษตร	14	6.0
เพื่อที่อยู่อาศัย	43	18.5
กรุงเทพมหานคร	66	28.2
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการสินเชื่อประเภท กรุงเทพมหานคร จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 28.2 รองลงมาคือสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ ร้อยละ 26.2 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ร้อยละ 18.5 สินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรม ร้อยละ 9.0 สินเชื่อเพื่อการบริการ ร้อยละ 7.8 สินเชื่อเพื่อการเกษตร ร้อยละ 6.0 และสินเชื่อเพื่อการก่อสร้าง ร้อยละ 4.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	32	13.7
50,000-100,000 บาท	25	10.7
100,001-300,000 บาท	30	12.9
300,001-500,000 บาท	17	7.3
500,001-800,000 บาท	17	7.3
800,001-1,000,000 บาท	43	18.5
1,000,001-5,000,000 บาท	59	25.3
มากกว่า 5,000,000 บาท	10	4.3
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดใช้บริการวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท ร้อยละ 25.3 รองลงมาคือวงเงินรวม 800,001-1,000,000 บาท ร้อยละ 18.5 วงเงินรวม น้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 13.7 วงเงินรวม 100,001-300,000 บาท ร้อยละ 12.9 วงเงินรวม 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 10.7 วงเงินรวม 300,001-500,000 บาท และวงเงินรวม 500,001-1,000,000 บาท ร้อยละ 7.3 เท่ากัน และวงเงินรวม มากกว่า 5,000,000 บาท ร้อยละ 4.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับอนุมัติวงเงิน
สินเชื่อครั้งล่าสุด

วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติล่าสุด	จำนวน	ร้อยละ
ตามวงเงินที่ขอกู้	191	82.0
น้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้	42	18.0
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุดตาม
วงเงินที่ขอกู้ ร้อยละ 82.0 และได้รับอนุมัติน้อยกว่าวงเงินที่ขอกู้ ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้
พิจารณาอนุมัติคำขอสินเชื่อ

ระยะเวลาอนุมัติสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	30	12.9
16-30 วัน	115	49.4
31-60 วัน	63	27.0
มากกว่า 60 วัน	25	10.7
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเป็นผู้ที่ธนาคารพิจารณา
อนุมัติคำขอสินเชื่อใช้ระยะเวลา 16-30 วัน ร้อยละ 49.4 รองลงมาคือระยะเวลา 31-60 วัน ร้อยละ
27.0 ระยะเวลาน้อยกว่า 15 วัน ร้อยละ 12.9 และระยะเวลามากกว่า 60 วัน ร้อยละ 10.7

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ
สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เหตุผลที่ใช้สินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	25	10.7
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	85	36.5
ใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว	86	36.9
ทราบการใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ	15	6.4
ได้รับการแนะนำจากญาติ พี่น้อง หรือเพื่อน	22	9.4
รวม	233	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเหตุผลในการใช้บริการ
สินเชื่อ คือใช้บริการด้านอื่นๆ ของธนาคารอยู่ก่อนแล้ว ร้อยละ 36.9 รองลงมาคือ ติดต่อขอใช้
บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 36.5 ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร ร้อยละ 10.7 ได้รับการแนะ
นำจากญาติพี่น้องหรือเพื่อน ร้อยละ 9.4 และทราบการใช้บริการจากสื่อโฆษณาต่างๆ ร้อยละ 6.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้ใช้บริการสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง

ตารางที่ 12 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้ บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ	63 (27.0)	95 (40.8)	68 (29.2)	7 (3.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)	3
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอ กับความต้องการ	21 (9.0)	87 (37.3)	100 (42.9)	22 (9.4)	3 (1.3)	3.43 (ปานกลาง)	5
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ใน การค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	14 (6.0)	91 (39.1)	119 (51.1)	4 (1.7)	5 (2.1)	3.45 (ปานกลาง)	4
ความมั่นคงของธนาคาร	99 (42.5)	111 (47.6)	21 (9.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	4.32 (มาก)	1
ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของธนาคาร	60 (25.8)	138 (59.2)	34 (14.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	2

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ และ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

ตารางที่ 13 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	12 (5.2)	78 (33.5)	123 (52.8)	16 (6.9)	4 (1.7)	3.33 (ปานกลาง)	5
การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	13 (5.6)	95 (40.8)	108 (46.4)	14 (6.0)	3 (1.3)	3.43 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	11 (4.7)	85 (36.5)	125 (53.6)	8 (3.4)	4 (1.7)	3.39 (ปานกลาง)	4
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	9 (3.9)	68 (29.2)	148 (63.5)	7 (3.0)	1 (0.4)	3.33 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม	18 (7.7)	94 (40.3)	113 (48.3)	6 (2.6)	2 (0.9)	3.52 (มาก)	1
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม	13 (5.6)	100 (42.9)	113 (48.5)	7 (3.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)	2

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม และค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ตารางที่ 14 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					และค่า เฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีจำนวนสาขามาก สะดวกใน การใช้บริการ	65 (27.9)	121 (51.9)	40 (17.2)	7 (3.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวก ในการติดต่อ	57 (24.5)	112 (48.1)	56 (24.0)	7 (3.0)	1 (0.4)	3.93 (มาก)	4
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกใน การติดต่อ	64 (27.5)	116 (49.8)	41 (17.6)	12 (5.2)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง โทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	35 (15.0)	69 (29.6)	117 (50.2)	11 (4.7)	1 (0.4)	3.54 (มาก)	5
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นได้ง่าย	56 (24.0)	127 (54.5)	49 (21.0)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	2
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	29 (12.4)	60 (25.8)	94 (40.3)	47 (20.2)	3 (1.3)	3.28 (ปานกลาง)	6

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ ป้ายตรา
สัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้ที่
ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต สำหรับ
ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ มีสถาน
ที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 15 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน	6 (2.6)	32 (13.7)	121 (51.9)	64 (27.5)	10 (4.3)	2.83 (ปานกลาง)	5
การประชาสัมพันธ์โดยการใช้ แผ่นพับ	8 (3.4)	73 (31.3)	122 (52.4)	29 (12.4)	1 (0.4)	3.25 (ปานกลาง)	2
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	58 (24.9)	61 (26.2)	89 (38.2)	25 (10.7)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	1
การโฆษณาผ่านสื่อทาง อินเทอร์เน็ต	10 (4.3)	36 (15.5)	138 (59.2)	49 (21.0)	0 (0.0)	3.03 (ปานกลาง)	4
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	9 (3.9)	75 (32.2)	113 (48.5)	33 (14.2)	3 (1.3)	3.23 (ปานกลาง)	3
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะ นำบริการ	3 (1.3)	25 (10.7)	81 (34.8)	108 (46.4)	16 (6.9)	2.53 (ปานกลาง)	7
มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ	5 (2.1)	18 (7.7)	110 (47.2)	71 (30.5)	29 (12.4)	2.57 (ปานกลาง)	6

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์
และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ
ชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต คำแนะนำจาก
ผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีปฏิทิน ของขวัญแจกเพียงพอ

ตารางที่ 16 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					และค่าเฉลี่ย	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	19 (8.2)	91 (39.1)	102 (43.8)	17 (7.3)	4 (1.7)	3.45 (ปานกลาง)	7
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	18 (7.7)	108 (46.4)	102 (43.8)	5 (2.1)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	4
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	16 (6.9)	133 (57.1)	77 (33.0)	7 (3.0)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	3
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	20 (8.6)	138 (59.2)	65 (27.9)	8 (3.4)	2 (0.9)	3.71 (มาก)	1
พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	15 (6.4)	67 (28.8)	138 (59.2)	12 (5.2)	1 (0.4)	3.36 (ปานกลาง)	9
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	21 (9.0)	83 (35.6)	119 (51.1)	9 (3.9)	1 (0.4)	3.49 (ปานกลาง)	6
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม	22 (9.4)	128 (54.9)	73 (31.3)	9 (3.9)	1 (0.4)	3.69 (มาก)	2
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	22 (9.4)	68 (29.2)	130 (55.8)	12 (5.2)	1 (0.4)	3.42 (ปานกลาง)	8
พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน	20 (8.6)	102 (43.8)	94 (40.3)	16 (6.9)	1 (0.4)	3.53 (มาก)	5

All rights reserved

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	36 (15.5)	131 (56.2)	64 (27.5)	2 (0.9)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	5
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	37 (15.9)	146 (62.7)	47 (20.2)	3 (1.3)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	3
บรรยากาศภายในธนาคารมี ความอบอุ่นเป็นกันเอง	30 (12.9)	76 (32.6)	118 (50.6)	9 (3.9)	0 (0.0)	3.55 (มาก)	7
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ	33 (14.2)	148 (63.5)	48 (20.6)	4 (1.7)	0 (0.0)	3.90 (มาก)	4
ความสะอาดภายในธนาคาร	43 (18.5)	157 (67.4)	30 (12.9)	3 (1.3)	0 (0.0)	4.03 (มาก)	1
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคาร	30 (12.9)	167 (71.7)	32 (13.7)	4 (1.7)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	2
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	33 (14.2)	118 (50.6)	72 (30.9)	10 (4.3)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	6

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงลำดับคือ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และบรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ตารางที่ 18 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					และค่า เฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อ	25 (10.7)	75 (32.2)	100 (42.9)	33 (14.2)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)	2
ระยะเวลาของการประเมิน หลักทรัพย์	11 (4.7)	52 (22.3)	154 (66.1)	16 (6.9)	0 (0.0)	3.25 (ปานกลาง)	4
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	9 (3.9)	60 (25.8)	155 (66.5)	8 (3.4)	1 (0.4)	3.29 (ปานกลาง)	3
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ สั้น	7 (3.0)	53 (22.7)	93 (39.9)	79 (33.9)	1 (0.4)	2.94 (ปานกลาง)	6
ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจน ถึงทำสัญญารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7 (3.0)	21 (25.3)	144 (61.8)	21 (25.3)	2 (0.9)	3.21 (ปานกลาง)	5
จำนวนพนักงานมีมากพอใน การให้บริการ	10 (4.3)	51 (21.9)	74 (31.8)	60 (25.8)	38 (16.3)	2.72 (ปานกลาง)	7
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	23 (9.9)	135 (57.9)	70 (30.0)	4 (1.7)	1 (0.4)	3.75 (มาก)	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และปัจจัย
ย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวก
รวดเร็วในการติดต่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลา
ของการประเมินหลักทรัพย์ ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น และจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมของผู้ใช้บริการสินค้า
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการ ตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ด้านผลิตภัณฑ์	17 (7.3)	131 (56.2)	80 (34.3)	4 (1.7)	1 (0.4)	3.68 (มาก)	2
ด้านราคา	10 (4.3)	90 (38.6)	122 (52.4)	10 (4.3)	1 (0.4)	3.42 (ปานกลาง)	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	21 (9.0)	135 (57.9)	66 (28.3)	9 (3.9)	2 (0.9)	3.70 (มาก)	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	6 (2.6)	50 (21.5)	130 (55.8)	44 (18.9)	3 (1.3)	3.05 (ปานกลาง)	7
ด้านบุคลากร	14 (6.0)	94 (40.3)	116 (49.8)	8 (3.4)	1 (0.4)	3.48 (ปานกลาง)	4
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะด้านกายภาพ	14 (6.0)	122 (52.4)	86 (36.9)	9 (3.9)	2 (0.9)	3.59 (มาก)	3
ด้านกระบวนการให้บริการ	9 (3.9)	60 (25.8)	143 (61.4)	17 (7.3)	4 (1.7)	3.23 (ปานกลาง)	6

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะด้านกายภาพ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ

All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาด้านส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 20 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีประเภทของสินเชื่อให้เลือก น้อยไม่หลากหลาย	9 (3.9)	60 (25.8)	143 (61.4)	17 (7.3)	4 (1.7)	2.46 (น้อย)	3
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3 (1.7)	29 (12.4)	92 (39.5)	58 (24.9)	51 (21.9)	2.78 (ปานกลาง)	1
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำ ประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่า ความเป็นจริงมาก	7 (3.0)	38 (16.3)	101 (43.3)	71 (30.5)	16 (6.9)	2.65 (ปานกลาง)	2
ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย	4 (1.7)	20 (8.6)	106 (45.5)	97 (41.6)	6 (2.6)	2.22 (น้อย)	5
ภาพลักษณ์ของธนาคารโดย รวมเป็นแง่ลบ	4 (1.7)	23 (9.9)	59 (25.3)	81 (34.8)	66 (28.3)	2.24 (น้อย)	4

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ และ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ตารางที่ 21 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อัตราดอกเบี้ยสูง	7 (3.0)	24 (10.3)	130 (55.8)	68 (29.2)	4 (1.7)	2.84 (ปานกลาง)	1
การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย ล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด	4 (1.7)	25 (10.7)	122 (52.4)	74 (31.8)	8 (3.4)	2.76 (ปานกลาง)	2
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงิน กู้สูงเกินไป	3 (1.3)	26 (11.2)	107 (45.9)	90 (38.6)	7 (3.0)	2.69 (ปานกลาง)	4
อัตราค่าธรรมเนียมในการ ประเมินราคาหลักทรัพย์สูง เกินไป	1 (0.4)	29 (12.4)	122 (52.4)	74 (31.8)	7 (3.0)	2.76 (ปานกลาง)	2
ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืน ธนาคารสั้นเกินไป	3 (1.7)	26 (11.2)	108 (46.4)	82 (35.2)	14 (6.0)	2.67 (ปานกลาง)	3
จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระ ในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มาก เกินไป	3 (1.7)	25 (10.7)	109 (46.8)	83 (35.6)	13 (5.6)	2.67 (ปานกลาง)	3

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาทุกปัจจัยย่อยที่มีค่า
เฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยสูง การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทัน
ต่อภาวะตลาด อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป ค่าธรรมเนียมในการ
จัดการเงินกู้สูงเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป และจำนวนเงินงวดที่ให้
ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการ ติดต่อ	2 (0.9)	16 (6.9)	62 (26.6)	105 (45.1)	48 (20.6)	2.22 (น้อย)	6
สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ ทำงาน ไม่สะดวกในการติดต่อ	1 (0.4)	13 (5.6)	89 (38.2)	94 (40.3)	36 (15.5)	2.47 (น้อย)	3
สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่ สะดวกในการติดต่อ	1 (0.4)	14 (6.0)	70 (30.0)	104 (44.6)	44 (18.9)	2.24 (น้อย)	5
การติดต่อใช้บริการทาง โทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ไม่สะดวก	2 (0.9)	17 (7.3)	122 (52.4)	68 (29.2)	24 (10.3)	2.59 (ปานกลาง)	2
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร ไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก	1 (0.4)	13 (5.6)	67 (28.8)	118 (50.6)	34 (14.6)	2.27 (น้อย)	4
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	8 (3.4)	45 (19.3)	100 (42.9)	59 (25.3)	21 (9.0)	2.83 (ปานกลาง)	1

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ และการติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ และ สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการติดต่อ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรม ของชุมชนน้อย	5 (2.1)	56 (24.0)	118 (50.6)	42 (18.0)	12 (5.2)	3.00 (ปานกลาง)	2
การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้า ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร	2 (0.9)	36 (15.5)	110 (47.2)	75 (32.2)	10 (4.3)	2.76 (ปานกลาง)	4
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทาง โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย	2 (0.9)	25 (10.7)	89 (38.2)	57 (24.5)	60 (25.8)	2.36 (น้อย)	6
การโฆษณาผ่านสื่อทาง อินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย	1 (0.4)	38 (16.3)	142 (60.9)	45 (19.3)	7 (3.0)	2.92 (ปานกลาง)	3
ไม่เคยได้ค้ำค้ำแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	3 (1.3)	37 (15.9)	93 (39.9)	88 (37.8)	12 (5.2)	2.70 (ปานกลาง)	4
ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำ บริการ	10 (4.3)	80 (34.3)	74 (31.8)	56 (24.0)	13 (5.6)	3.08 (ปานกลาง)	1
การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ	10 (4.3)	55 (23.6)	107 (45.9)	46 (19.7)	15 (6.4)	3.00 (ปานกลาง)	2

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ ธนาคารมีส่วนร่วม
ในกิจกรรมของชุมชนน้อย การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ การโฆษณาผ่านสื่อทาง
อินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยการประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ
ของธนาคาร ไม่เคยได้รับค้ำค้ำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยใน
ระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ตารางที่ 24 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานให้คำแนะนำและคำ ปรึกษาไม่ชัดเจน	2 (0.9)	20 (8.6)	95 (40.8)	92 (39.5)	24 (10.3)	2.50 (ปานกลาง)	3
พนักงานไม่มีความรู้ ความ ชำนาญ และความสามารถ เพียงพอ	11 (4.7)	96 (41.2)	99 (42.5)	27 (11.6)	0 (0.0)	2.39 (น้อย)	6
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	1 (0.4)	8 (3.4)	74 (31.8)	120 (51.5)	10 (12.9)	2.27 (น้อย)	7
พนักงานล่าช้าในการให้ บริการลูกค้า	2 (0.9)	9 (3.9)	59 (25.3)	127 (54.5)	36 (15.5)	2.20 (น้อย)	9
พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้า ล่าช้า	3 (1.3)	13 (5.6)	123 (52.8)	70 (30.0)	24 (10.3)	2.58 (ปานกลาง)	1
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่ พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้ บริการ	4 (1.7)	15 (6.4)	100 (42.9)	81 (34.8)	33 (14.2)	2.47 (น้อย)	4
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม	4 (1.7)	15 (6.4)	56 (24.0)	120 (51.5)	68 (16.3)	2.26 (น้อย)	8
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการ ของลูกค้าและไม่สนใจตอบ สนอง	4 (1.7)	14 (6.0)	111 (47.6)	73 (31.3)	31 (13.3)	2.52 (ปานกลาง)	2
การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนใน การทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน	3 (1.3)	13 (5.6)	99 (38.6)	97 (41.6)	30 (12.9)	2.41 (น้อย)	5

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน และปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจนพนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดีและการแต่งกายไม่เหมาะสม และพนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการ
ใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มี ปัญหาขัดข้องบ่อย	2 (0.9)	24 (10.3)	73 (31.3)	106 (45.5)	28 (12.0)	2.42 (น้อย)	2
บรรยากาศภายในสำนักงาน อึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	1 (0.4)	17 (7.3)	50 (21.5)	125 (53.6)	40 (17.2)	2.20 (น้อย)	5
บรรยากาศภายในธนาคารไม่มี ความอบอุ่น ขาดความเป็นกัน เอง	2 (0.9)	17 (7.3)	107 (45.9)	63 (27.0)	44 (18.9)	2.44 (น้อย)	1
การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และ เอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็น ระเบียบ	0 (0.0)	13 (5.6)	59 (25.3)	126 (54.1)	35 (15.0)	2.21 (น้อย)	4
อาคารสถานที่ไม่สะอาด	1 (0.4)	9 (3.9)	45 (19.3)	130 (55.8)	48 (20.6)	2.08 (น้อย)	7
ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	1 (0.4)	14 (6.0)	45 (19.3)	129 (55.4)	44 (18.9)	2.14 (น้อย)	6
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทร ทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่าง รอใช้บริการ และห้องนำหรือมี แต่ไม่เพียงพอ	1 (0.4)	15 (6.4)	75 (32.2)	94 (40.3)	48 (20.6)	2.26 (น้อย)	3

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ทุกปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับ คือ บรรยากาศภายในอาคาร ไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ และอาคารสถานที่ไม่สะอาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ	2 (0.9)	42 (18.0)	100 (42.9)	58 (24.9)	31 (13.3)	2.68 (ปานกลาง)	5
ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน	2 (0.9)	26 (11.2)	127 (54.5)	59 (25.3)	19 (8.2)	2.71 (ปานกลาง)	4
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน	2 (0.9)	21 (9.0)	129 (55.4)	57 (24.5)	24 (10.3)	2.66 (ปานกลาง)	6
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืมนาน	4 (1.7)	77 (33.0)	84 (36.1)	53 (22.7)	15 (6.4)	3.01 (ปานกลาง)	2
ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน	7 (3.0)	22 (9.4)	134 (57.5)	54 (23.2)	16 (6.9)	2.79 (ปานกลาง)	3
จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	36 (15.5)	60 (25.8)	72 (30.9)	46 (19.7)	19 (8.2)	3.21 (ปานกลาง)	1
ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ	3 (1.3)	14 (6.0)	59 (25.3)	126 (54.1)	31 (13.3)	2.28 (น้อย)	7

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืมนาน ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน และปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำนวนตาม ประเภทของสินทรัพย์ วงเงินสินเชื่อรวม

5.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำนวนตาม ประเภทของสินทรัพย์

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนประเภทของสินทรัพย์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของสินทรัพย์										รวม
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงไทย	วิญ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
มีประเภทสินทรัพย์ให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ	4.31 (มาก)	3.81 (มาก)	4.90 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.07 (มาก)	3.70 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ	3.28 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	3.49 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ความมั่นคงของธนาคาร	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิภูมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภท สินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของสินค้า

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 3.21 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.67 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.40 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.72 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.36 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.21 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.30 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)		
การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	ค่าเฉลี่ย 3.61 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.38 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.80 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.22 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.50 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.26 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.39 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.43 (ปานกลาง)		
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ	ค่าเฉลี่ย 3.59 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.57 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.40 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.57 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.14 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.29 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.39 (ปานกลาง)		
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 3.26 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.62 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.60 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.57 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.28 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.24 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)		
ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 3.51 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.38 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.70 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.56 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.79 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.60 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.41 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.52 (มาก)		
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 3.51 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.90 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.56 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.79 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.47 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.47 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.51 (มาก)		

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์มีความเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a flame-like symbol above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสินค้า

	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อ การพาณิชย์	เพื่อการ อุตสาหกรรม	เพื่อการ ก่อสร้าง	เพื่อการ บริการ	เพื่อ การเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงไทย ธนวิญ	รวม		
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย 4.05 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.19 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.80 (มากที่สุด)	ค่าเฉลี่ย 4.39 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.36 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.93 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.80 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.05 (มาก)		
มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้ บริการ	3.61 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)		
สถานที่ตั้ง ใกล้ที่ทำงานสะดวกในการ ติดต่อ	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	3.89 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)		
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์ และทางอินเทอร์เน็ต	3.33 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)		
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็น ได้ง่าย	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)		
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.51 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ และประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรมและเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต และมีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ยกเว้นบริการย้อยด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทการเกษตร มีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อบริการย้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของสินค้า

	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการค้า	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	2.54 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)		
การประชาสัมพันธ์โดยการให้แผ่นพับ	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	4.13 (มาก)	3.76 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)		
การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต	2.90 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)		
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.49 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)		
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ	2.36 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.39 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)		
มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ	2.46 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)		

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และมีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วม ในกิจการของชุมชน คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจการของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ และมีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อยังย้อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทของสินเชื่อ										รวม
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	ชนวิญ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)			
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและสามารถ	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)			
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)			
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.87 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)			
พนักงานแก้ปัญหาของถูกค้ำได้อย่างรวดเร็ว	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง	3.34 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)			
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)			

เลขหมู่..... 392.1 ก813(ง) ๐.3

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัทด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของสินเชื่อ (ต่อ)

	ประเภทของสินเชื่อ										รวม
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงไทย	ธนวิญ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย			
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.25 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)



จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทอาคารเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนตามประเภทของสินค้า

	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริหาร	เพื่อเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.62 (มาก)	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)		
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	4.30 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)		
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง	3.43 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)		
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารค่าขอสินเชื่อ	4.02 (มาก)	3.71 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)		
ความสะอาดภายในธนาคาร	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)		
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	4.20 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)		
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์นำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	4.30 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)		

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์และเพื่อการอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ภายในอาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักรที่ทันสมัย ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ความสะอาดภายในอาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ และมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็นกันเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ เพื่อการเกษตร เพื่อที่อยู่อาศัย และสินเชื่อชนวิภู มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนตามประเภทของสินเชื่อ

	ประเภทของสินเชื่อ										รวม
	เพื่อ การพาณิชย์	เพื่อการ อุตสาหกรรม	เพื่อการ ก่อสร้าง	เพื่อ การบริการ	เพื่อ การเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงไทย ธนวิ	รวม			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย 2.93 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.29 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.40 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.39 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 4.21 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.63 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.53 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.39 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.29 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.33 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.25 (ปานกลาง)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์	3.05 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.51 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นั้น	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญา รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.38 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.94 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้											

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภท เพื่อการพาณิชย์ เพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง เพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นั้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่อกรุงเทพธนวิภู มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นั้น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทของสินค้า

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อ การพาณิชย์	เพื่อการ อุตสาหกรรม	เพื่อการ ก่อสร้าง	เพื่อ บริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.82 (มาก)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)		
ด้านราคา	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)		
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)		
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.67 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)		
ด้านบุคลากร	3.38 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)		
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ด้านกายภาพ	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)		
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.02 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม เพื่อการก่อสร้าง และเพื่อการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวัฏ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

5.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม
 ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

	วงเงินสินเชื่อรวมของท่าน										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย 3.50 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.52 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.67 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.88 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.88 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.21 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.24 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.50 (มากที่สุด)	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.92 (มาก)	
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการ หลากหลายตรงกับความต้องการ	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)		
วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ	3.41 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)		
การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.27 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.46 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)		
ความมั่นคงของธนาคาร	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.07 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.12 (มาก)	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)		
ความมีชื่อเสียงและสถานะของธนาคาร											

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 500,001-800,000 บาท และวงเงิน 1,00,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,000-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อให้เลือกใช้บริการหลากหลายตรงกับความต้องการ ความมั่นคงของธนาคาร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันมีราคาเหมาะสม

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	
การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเงิน ไปตามภาวะตลาด	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	
ค่าธรรมเนียมการประเมินราคาหลัก ทรัพย์มีความเหมาะสม	3.19 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	
ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร เหมาะสม	3.31 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	
จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวด เหมาะสม	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำประกันการเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ที่สั้นจนเหมาะสม จำนวนเงินงวดผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ต่ำ ค่าธรรมเนียมในการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a flame-like symbol above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดง ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางจัดการจัดจำหน่าย จำนวนตามวงเงินสินเชื่อรวม

	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
ปัจจัยด้านช่องทางจัดการจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.68 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.97 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.88 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.05 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.22 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.70 (มากที่สุด)	ค่าเฉลี่ย 4.05 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.30 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)	4.30 (มาก)	3.93 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	4.24 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	4.17 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.65 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต	3.34 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.54 (มาก)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.88 (มาก)	4.32 (มาก)	3.83 (มาก)	4.35 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)	3.88 (มาก)	4.30 (มาก)	4.02 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.13 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท วงเงิน 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ ป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท และวงเงิน 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งใกล้บ้านสะดวกในการติดต่อ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้ที่ทำงานสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ป้ายสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 38 แสดง ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	รวม		
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน	ค่าเฉลี่ย 2.66 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.92 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.23 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.18 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.83 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.10 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.83 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.10 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.83 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์โดยการให้แผ่นพับ	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	
การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต	3.06 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	
คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ บริการ	2.31 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.49 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	
มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ	2.22 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท วงเงิน 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 100,001-300,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และมีความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมทางการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีความพึงพอใจต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ ชุมชน การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีปฏิทิน ของขวัญ แจกเพียงพอ และมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการ

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำนวนตามวงเงินสิ้นเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสิ้นเดือน											รวม	
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	100,001-300,000 บาท	300,001-500,000 บาท	500,001-800,000 บาท	800,001-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท					
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา	3.19	3.32	3.57	3.59	3.06	3.42	3.59	3.90	3.45	3.45	3.45	3.45	(ปานกลาง)
อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.38	3.52	3.70	3.82	3.47	3.53	3.69	3.70	3.60	3.60	3.60	3.60	(มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ	3.38	3.48	3.87	3.71	3.53	3.77	3.78	3.80	3.68	3.68	3.68	3.68	(มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.34	3.48	3.67	3.76	3.71	3.84	3.85	4.20	3.71	3.71	3.71	3.71	(มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเสมอภาค	3.34	3.24	3.60	3.59	3.29	3.23	3.27	3.70	3.36	3.36	3.36	3.36	(ปานกลาง)
พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.16	3.52	3.67	3.76	3.29	3.49	3.46	4.00	3.49	3.49	3.49	3.49	(ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูจาดี และการแต่งกายเหมาะสม	3.34	3.48	3.63	3.82	3.65	3.84	3.80	4.10	3.69	3.69	3.69	3.69	(มาก)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสิ้นเดือนรวม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสิ้นเดือนรวม									
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	รวม	
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนอง	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)
พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอน ในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน	3.31	3.44	3.63	3.71	3.29	3.28	3.41	3.50	3.42	3.42

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้องและใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อ 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำปรึกษาอย่างถูกต้อง และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญและความสามารถ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี และการแต่งกายเหมาะสม พนักงานมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ชัดเจน และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนตามวงเงิน
สินเชื่อบริการ

	วงเงินสินเชื่อบริการของท่าน									
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	รวม	
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ค่าเฉลี่ย 3.84 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.96 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.93 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.82 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.74 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.81 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.10 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.86 (มาก)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ งานที่ทันสมัย	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง สมัยและสวยงาม	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	
บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นเป็น กันเอง	3.66 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การ จัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และ เอกสารค่าขอสินเชื่อ	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.30 (มาก)	4.03 (มาก)	
ระดับบริการความปลอดภัยของธนาคาร	3.69 (มาก)	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.30 (มาก)	3.96 (มาก)	
ภายในธนาคารมีถึงอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ นวัตกรรม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท วงเงิน 50,000-100,000 บาท วงเงิน 100,001-300,000 บาท วงเงิน 300,001-500,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 500,001-800,000 บาท วงเงิน 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อ ความสะอาดภายในธนาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารมีความอบอุ่นและเป็นกันเอง ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อน้อยกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 50,000-100,000 บาท และวงเงิน 500,001-800,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อขึ้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท และวงเงิน 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อขึ้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท และวงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อขึ้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาของการประเมินหลักทรัพย์ ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ นั้น ขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อจนถึงทำสัญญารวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม	
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท				
ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (มาก)	ค่าเฉลี่ย (มาก)
ด้านราคา	3.31 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.34 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะด้าน กายภาพ	3.25 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 50,000 บาท และวงเงิน 50,000-100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางในทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 100,001-300,000 บาท วงเงิน 1,000,001-5,000,000 บาท 500,001-800,000 บาท และวงเงินมากกว่า 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อ 800,001-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 6 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามประเภทสินค้า วงเงินสินเชื่อรวม
 6.1 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามประเภทสินค้า
 ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทสินค้า

	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
มีประเภทของสินค้าให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย	1.87 (น้อย)	2.43 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)		
จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.69 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)		
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก	2.33 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)		
ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย	2.08 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.30 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)		
ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ	2.16 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)		

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการก่อสร้างพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทสินเชื่อเพื่อการเกษตรและเพื่อการที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติค่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย ภาพลักษณ์ของธนาคารโดยรวมเป็นแง่ลบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงเทพฯ พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านราคา จำแนกตามประเภทดินเชื้อ

	ประเภทของดินเชื้อ									
	เพื่อ การพาณิชย์	เพื่อการ อุตสาหกรรม	เพื่อการ ก่อสร้าง	เพื่อการ บริการ	เพื่อ การเกษตร	เพื่อที่อยู่ อาศัย	กรุงไทย ธนวัฏ	รวม		
อัตราดอกเบี้ยสูง	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)
การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด	2.79 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป	2.44 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.94 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป	2.39 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้เกินสมควรเกินไป	2.72 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป	2.44 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
	2.49 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	3.02 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราดอกเบี้ยสูง และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป อัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงเทพฯ พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านช่องทางทางการจัดจำหน่าย จำนวนตามประเภทสินค้าเชื้อ

	ประเภทของสินค้าเชื้อ									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบิน	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	เชียงใหม่	Total	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย										
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.07 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.67 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)		
สถานที่ตั้งของธนาคาร ใกล้ที่ทำงาน ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.49 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.79 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)		
สถานที่ทำงาน ใกล้บ้าน ไม่สะดวกในการติดต่อ	2.07 (น้อย)	1.76 (น้อย)	1.70 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.71 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)		
การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ไม่สะดวก	2.72 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)		
นโยบายสัญลักษณ์ของธนาคาร ไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก	2.11 (น้อย)	2.29 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)		
สถานที่จอดรถกับแคปไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	2.77 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)		

น้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการติดต่อ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวก ในการติดต่อ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอไม่สะดวกในการติดต่อ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิภู พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินค้าเชื้อ

	ประเภทของสินค้าเชื้อ									
	เพื่อการพาณิชย์ ค่าเฉลี่ย	เพื่อการอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย	เพื่อการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย	เพื่อการบริการ ค่าเฉลี่ย	เพื่อการเกษตร ค่าเฉลี่ย	เพื่อที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย	กรุงเทพฯ ชนวิญ ค่าเฉลี่ย	รวม ค่าเฉลี่ย		
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย	3.28 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)		
การประชาสัมพันธ์น้อย ถูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับ	2.80 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)		
การขอสินเชื่อของธนาคาร										
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย	1.82 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.30 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)		
การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)		
ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้เคยมาใช้บริการ	2.51 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)		
ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ	3.21 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)		
การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ	3.26 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมใจ กิจกรรมของชุมชนน้อย การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรม พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยการแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร การแจก ปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การแจกปฏิทิน ของขวัญไม่เพียงพอ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์มีจำนวนน้อย ธนาคารมีส่วนร่วมใจกิจกรรมของชุมชนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัยและประเภทกรุงไทยธนวิภู พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทสินค้า

	ประเภทของสินค้า										
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการค้าปลีก	เพื่อการค้าปลีก	เพื่อการค้าปลีก	เพื่อการค้าปลีก	เพื่อการค้าปลีก	เพื่อการค้าปลีก	รวม
ด้านบุคลากร											
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	2.66 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ	2.51 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.39 (น้อย)	
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	2.21 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	1.90 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.09 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.27 (น้อย)	
พนักงานถ่วงเวลาในการให้บริการลูกค้า	2.18 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.20 (น้อย)	
พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า	2.74 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	1.80 (น้อย)	2.44 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.21 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.47 (น้อย)	
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม	2.23 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.26 (น้อย)	

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทสินเชื่อ (ต่อ)

	ประเภทของสินเชื่อ									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงไทย	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
ด้านบุคลากร										
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจ	2.69 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	1.86 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)		
ตอบสนอง										
การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ	2.56 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)		
ของพนักงานไม่ชัดเจน										

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการอุตสาหกรรมพบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง เพื่อการเกษตร และเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจนและพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิดู พบปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินค้าเชื้อ

	ประเภทของสินค้าเชื้อ									
	เพื่อการพาณิชย์ ค่าเฉลี่ย	เพื่อการอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย	เพื่อการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย	เพื่อการบริการ ค่าเฉลี่ย	เพื่อการเกษตร ค่าเฉลี่ย	เพื่อที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย	กรุงเทพฯ ค่าเฉลี่ย	รวม ค่าเฉลี่ย		
ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ										
อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง	2.48 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.93 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)		
มีปัญหาขัดข้องบ่อย										
บรรยากาศภายในสำนักงานมืดอึด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก	2.07 (น้อย)	2.14 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.79 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)		
สถานที่คับแคบ										
บรรยากาศภายในอาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง	2.57 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	1.71 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)		
การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารค่าเฉลี่ยเชื่อไม่เป็นระเบียบ	2.11 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.93 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.21 (น้อย)		
อาคารสถานที่ไม่สะอาด	2.08 (น้อย)	2.14 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.71 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.08 (น้อย)		
ระบบรักษาความปลอดภัยของอาคารไม่น่าเชื่อถือ	2.16 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.06 (น้อย)	1.64 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.14 (น้อย)		
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ	2.48 (น้อย)	2.33 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.26 (น้อย)		

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการพาณิชย์ พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่นขาดความเป็นกันเอง และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อยไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบอาคารสถานที่ไม่สะอาด การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการก่อสร้าง พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่นขาดความเป็นกันเอง และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัดอากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ อาคารสถานที่ไม่สะอาด ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการบริการ พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่นขาดความเป็นกันเอง และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัดอากาศถ่ายเทไม่สะดวกสถานที่คับแคบ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพออุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ อาคารสถานที่ไม่สะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร เพื่อที่อยู่อาศัย และประเภทกรุงไทยธนวิภู พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพงมีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก คับแคบ และบรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านกระบวนการให้บริการ จำนวนตามประเภทสินค้า

	ประเภทของสินค้า									
	เพื่อการพาณิชย์	เพื่อการอุตสาหกรรม	เพื่อการก่อสร้าง	เพื่อการบริการ	เพื่อการเกษตร	เพื่อที่อยู่อาศัย	กรุงเทพฯ	รวม		
ด้านกระบวนการให้บริการ										
ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ	ค่าเฉลี่ย 3.03 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.81 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.70 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.61 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 1.93 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.42 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.67 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.68 (ปานกลาง)		
ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน	ค่าเฉลี่ย 2.75 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.10 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.94 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.14 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.49 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.80 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.71 (ปานกลาง)		
เอกสารที่ใช้ประกอบใบการขอสินเชื่อไม่เหมาะสมมากเกินไปยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย 2.77 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.60 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.83 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.14 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.35 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.79 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.66 (ปานกลาง)		
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยาวนาน	ค่าเฉลี่ย 3.34 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.29 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.40 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.22 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.36 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.94 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.01 (ปานกลาง)		
ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย 2.93 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.70 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.78 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.36 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.47 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.97 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.79 (ปานกลาง)		
จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย 3.39 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.86 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 4.00 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 3.83 (มาก)	ค่าเฉลี่ย 2.50 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.79 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.95 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.21 (ปานกลาง)		
ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย 2.25 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.14 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.90 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.94 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.00 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.28 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.56 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.28 (น้อย)		

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อการเกษตร พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ระบบการทำงาน of ธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำ และไม่น่าเชื่อถือถึงความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทเพื่อที่อยู่อาศัย พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ระบบการทำงาน of ธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อประเภทกรุงไทยธนวิญ พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัย

6.2 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
มีประเภทของสินค้าให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย	ค่าเฉลี่ย 3.03 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.08 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.82 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.18 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.98 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.07 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.80 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.46 (น้อย)		
จำนวนเงินที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	ค่าเฉลี่ย 3.25 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.24 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.82 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.29 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.60 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.59 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.10 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.78 (ปานกลาง)		
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่า ความเป็นจริงมาก	ค่าเฉลี่ย 2.81 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.96 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.87 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.65 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.35 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.44 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.61 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.40 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.65 (ปานกลาง)		
ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย	ค่าเฉลี่ย 2.91 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.28 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.67 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.12 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.12 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.00 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.98 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.20 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.22 (น้อย)		
ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ	ค่าเฉลี่ย 2.81 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.16 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.40 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.00 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.12 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.23 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.08 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.80 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.24 (น้อย)		

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50,000-100,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย และภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางด้านมีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย และ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และความมั่นคงของธนาคารมีน้อย ส่วนพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 30,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อยไม่หลากหลาย จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และความมั่นคงของธนาคารมีน้อย ส่วนพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ ความมั่นคงของธนาคารมีน้อย ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยรวมเป็นแง่ลบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 500,001-800,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ยกเว้นด้านจำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำไม่เพียงพอต่อความต้องการที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันถูกประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริงมาก และ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติต่ำ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,000 บาท พบทุกปัญหาที่มีค่าน้อย

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท 50,000-100,000 บาท และ 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน จำนวนเงินที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสมมากเกินไป ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 500,001-800,000 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านอัตราดอกเบี้ยสูงที่พบที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารสั้นเกินไป ส่วนปัญหาที่พบในระดับน้อยได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงเกินไป และจำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,000-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การปรับเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ยล่าช้าไม่ทันต่อภาวะตลาด อัตราดอกเบี้ยสูง อัตราค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป และจำนวนเงินงวดที่ให้ผ่อนชำระในแต่ละงวดไม่เหมาะสม/มากเกินไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านราคาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม									
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	รวม	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอไม่สะดวกในการติดต่อ	2.56 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	1.88 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.50 (น้อย)	2.22 (น้อย)	
สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ	2.59 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)	2.06 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.47 (น้อย)	
สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ	2.56 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.06 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.16 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.70 (น้อย)	2.24 (น้อย)	
การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเตอร์เน็ตไม่สะดวก	2.97 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)	
ฝ่ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก	2.66 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	1.88 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.12 (น้อย)	1.70 (น้อย)	2.27 (น้อย)	
สถานที่จอดรถกับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	2.78 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท 50,001-100,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านในที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท และมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ ส่วนด้านอื่นพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 500,001-800,000 บาท พบปัญหาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางได้แก่ และสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ สถานที่ตั้งของธนาคารไกลที่ทำงานไม่สะดวกในการติดต่อ การติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยได้แก่ ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารไม่เด่นชัดมองเห็นได้ยาก สถานที่ทำงานไกลบ้านไม่สะดวกในการติดต่อ และสาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย	ค่าเฉลี่ย 2.88 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.20 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.03 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.71 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.19 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.14 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.50 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)		
การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับ การขอสินเชื่อของธนาคาร	ค่าเฉลี่ย 3.06 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.16 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.07 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.59 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.29 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.00 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)		
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย	ค่าเฉลี่ย 2.91 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.16 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.97 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.29 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.06 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.86 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.02 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.70 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.36 (น้อย)		
การโฆษณาผ่านทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย	ค่าเฉลี่ย 3.06 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.08 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.97 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.76 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.91 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.98 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.50 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.92 (ปานกลาง)		
ไม่ค่อยได้รับคำแนะนำจากผู้เคยมาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย 2.88 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.80 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.03 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.41 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.06 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.67 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.71 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.60 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.70 (ปานกลาง)		
ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ	ค่าเฉลี่ย 3.22 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.12 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.97 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.71 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.53 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.21 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.19 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.20 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.08 (ปานกลาง)		
การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.20 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.03 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.94 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.47 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 3.16 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.60 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.00 (ปานกลาง)		

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมน้อยกว่า 50,000 บาท 50,001-100,000 บาท 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-800,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย และไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้ำไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ การแจกปฏิทิน ของขวัญ ไม่เพียงพอ ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้ำไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร และพบปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนน้อย การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำบริการ และการแจกปฏิทินของขวัญ ไม่เพียงพอ และพบปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้ำไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการขอสินเชื่อของธนาคาร และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มีจำนวนน้อย

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม									
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท	รวม	
	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	
พนักงาน ให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	2.81 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.18 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	
พนักงาน ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ	2.59 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	1.94 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.39 (น้อย)	
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	2.59 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.47 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.27 (น้อย)	
พนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า	2.47 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.43 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.20 (น้อย)	
พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า	2.59 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ	2.75 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	1.94 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.47 (น้อย)	

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม (ต่อ)

ด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่มีเข้มแข็งไม่ใฝ่ซื่อสัตย์ และการทำงานไม่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย 2.72 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 2.48 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.57 (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 1.82 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.94 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.19 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.10 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 1.90 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.26 (น้อย)	ค่าเฉลี่ย 2.26 (น้อย)	
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง	2.72 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	
การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน	2.69 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.41 (น้อย)	

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมน้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นพนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 50,001-100,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และสามารถเพียงพอ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม พบปัญหาในระดับน้อยได้แก่พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน และพนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท 500,001-800,000 บาท และ มากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 900,001-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงานและเงื่อนไขต่างๆของพนักงานไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานลำเอียงในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในปานกลาง ได้แก่พนักงานแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจตอบสนอง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่ พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อม และไม่เต็มใจที่จะให้บริการ การอธิบายถึงลำดับขั้นตอนในการทำงาน และเงื่อนไขต่างๆ ของพนักงานไม่ชัดเจน พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถเพียงพอ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานล่าช้าในการบริการลูกค้า และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไม่ดี และการแต่งกายไม่เหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำนวนตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม	
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001- 100,000 บาท	100,001- 300,000 บาท	300,001- 500,000 บาท	500,001- 800,000 บาท	800,001- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท				
อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.12 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.42 (น้อย)
บรรยากาศภายในสำนักงานเอื้อต่อ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	2.53 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.47 (น้อย)	1.59 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.05 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.20 (น้อย)
บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง	2.47 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.05 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.21 (น้อย)
การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ	2.59 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	1.59 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.08 (น้อย)
อาคารสถานที่ไม่สะอาด	2.25 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.53 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.02 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.14 (น้อย)
ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	2.50 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.27 (น้อย)	1.71 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.19 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.26 (น้อย)
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพัก ระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ	2.41 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.40 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.19 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.19 (น้อย)	1.80 (น้อย)	2.26 (น้อย)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพงมีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในสำนักงาน อึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ ระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง และ อาคารสถานที่ไม่สะอาด ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 50,001-100,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ลำโพง มีปัญหาขัดข้องบ่อย บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารคำขอสินเชื่อไม่เป็นระเบียบ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก สถานที่คับแคบ อาคารสถานที่ไม่สะอาด ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการลูกค้า เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่นั่งพักระหว่างรอใช้บริการ และห้องน้ำหรือมีแต่ไม่เพียงพอ และระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท 300,001-500,000 บาท 500,001-800,000 บาท และมากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยทุกด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 800,001-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน บรรยากาศภายในธนาคารไม่มีความอบอุ่น ขาดความเป็นกันเอง พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านกระบวนการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม										รวม
	น้อยกว่า 50,000 บาท	50,001-100,000 บาท	100,001-300,000 บาท	300,001-500,000 บาท	500,001-800,000 บาท	800,001-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย (ปานกลาง)	
ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ	2.63 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	1.94 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)		
ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์ขนาน	2.94 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.53 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)		
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสมมากเกินไป ส่งยากซับซ้อน	2.97 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)		
ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืมเงินกู้ยืม	3.19 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)		
ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยากซับซ้อน	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)		
จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (ปานกลาง)	3.70 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)		
ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้องไม่แม่นยำและไม่มาเชื่อถือ	2.59 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	1.82 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.28 (น้อย)		

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม น้อยกว่า 50,000 บาท และ 50,000-100,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,001-300,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 30,001-500,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม และ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่ ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ และ ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 300,001-500,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ยกเว้นด้าน จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้าน ระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ ที่พบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 5,000,000 บาท พบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานให้บริการไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ยืม ระยะเวลาในการประเมินหลักทรัพย์นาน ขั้นตอนในการอนุมัติเงินกู้ยืมยุ่งยากซับซ้อน และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อไม่เหมาะสม มากเกินไป ยุ่งยากซับซ้อน ความล่าช้าไม่สะดวกในการติดต่อ และระบบการทำงานของธนาคารไม่ถูกต้อง ไม่แม่นยำและไม่น่าเชื่อถือ