

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าของ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ จำนวน 220 ราย ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และ สถานภาพ (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 3)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย กิจการดำเนินธุรกิจโดยจัดตั้งในรูปแบบ จำนวนทุนจดทะเบียนของกิจการระยะเวลาดำเนินกิจการต่อปี รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี และ วงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ (ตารางที่ 4 – ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย จำนวนธนาคารที่ใช้วงเงินสินเชื่อ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ สาขาที่ใช้บริการอยู่ และ ประเภทสินเชื่อที่ใช้กับธนาคารแห่งนี้ (ตารางที่ 9 – ตารางที่ 12)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อ ของ ธนาคาร กรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาดำเนินกิจการต่อปี และวงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจออมทรัพย์ (ตารางที่ 13 – ตารางที่ 60)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	163	74.1
หญิง	57	25.9
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 74.1 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	10	4.5
31-40 ปี	66	30.0
41-50 ปี	123	55.9
51-60 ปี	19	8.6
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	2	1.0
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 และอายุช่วงตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	60	27.3
สมรส	156	70.9
อื่นๆ	4	1.8
รวม	220	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ หย่าร้างและหม้าย

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.9 รองลงมา มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอื่นๆ เป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	18	8.2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	65	29.5
บริษัท จำกัด	137	62.3
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจโดยจัดตั้งเป็นบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 29.5 และธุรกิจเป็นลักษณะเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนทุนจดทะเบียนของ
ธุรกิจ

จำนวนทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	25	11.4
10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	101	45.9
50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท	63	28.6
มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	13	5.9
อื่นๆ	18	8.2
รวม	220	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ คือ ดำเนินธุรกิจเจ้าของคนเดียว(ไม่มีเรื่องทุนจดทะเบียน)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย มีจำนวนทุนจดทะเบียน ระหว่าง 10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.6 น้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	13	5.9
5 ปี – 10 ปี	88	40.0
มากกว่า 10 ปี – 15 ปี	101	45.9
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	18	8.2
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี – 15 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ 5 ปี – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	11	5.0
10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	81	36.8
มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท	94	42.7
มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป	34	15.5
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ 10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และ มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคาร
กรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย

วงเงินสินเชื่อที่มีกับธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
5 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	24	10.9
มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท	54	24.5
มากกว่า 100 ล้านบาท – 150 ล้านบาท	115	52.3
มากกว่า 150 ล้านบาท – 200 ล้านบาท	27	12.3
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.5 และ มากกว่า 150 ล้านบาท – 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทยจำกัด(มหาชน) จำแนกตามจำนวนธนาคารที่มีวงเงินสินเชื่อ

จำนวนธนาคารที่ท่านมีวงเงินสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 ธนาคาร	15	6.8
2 ธนาคาร	174	79.1
3 ธนาคาร	25	11.4
มากกว่า 3 ธนาคาร	6	2.7
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทยจำกัด
(มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าโดยมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารต่างๆจำนวน
2 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมา 3 ธนาคาร คือ ร้อยละ 11.4 จำนวน 1 ธนาคาร คิดเป็น
ร้อยละ 6.8 และ มากกว่า 3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน)

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	3	1.4
1 - 5 ปี	56	25.5
มากกว่า 5 - 10 ปี	132	60.0
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	29	13.1
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่ เป็นลูกค้ากับธนาคารกรุงไทยเป็นระยะเวลา
มากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ 1-5 ปี ร้อยละ 25.5 มากกว่า 10ปี ขึ้นไป ร้อยละ
13.1 และ ไม่ถึง 1 ปี ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตาม สาขาที่ถูกค้าใช้บริการ

สาขาที่ถูกค้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บางแค	25	11.4
มหาชัย	10	4.5
บ้านแพ้ว	2	0.9
สามพราน	5	2.3
นครชัยศรี	9	4.1
กระทุ่มแบน	17	7.7
บางบอน	15	6.8
บางแคเหนือ	4	1.8
หนองแขม	7	3.2
บางขุนเทียน	30	13.6
สมุทรสาคร	48	21.8
อ้อมน้อย	31	14.2
อ้อมใหญ่	17	7.7
รวม	220	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของสาขาสมุทรสาครมากที่สุด คิด
เป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือสาขาอ้อมน้อย คิดเป็นร้อยละ 14.2 สาขาบางขุนเทียน ร้อยละ 13.6
ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ลูกค้ามีกับธนาคาร

ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้ามีกับธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี	219	99.5
ขยาลดเช็ค	118	53.6
ตัวสัญญาใช้เงิน	153	69.5
แพ็คเกจเครดิต	35	15.9
ซื้อลดตั๋วเรียกเก็บเงิน	52	23.6
เงินกู้ประจำ	151	68.6
หนังสือค้ำประกัน	130	59.1
อ่าวล	38	17.3
เลืตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชีท	57	25.9
เลืตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชีทเพื่อกาลส่งซื้อสินค้าในประเทศ	0	0.0
อื่นๆ	0	0.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ตัวสัญญาใช้เงิน ร้อยละ 69.5 เงินกู้ประจำ ร้อยละ 68.6 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 59.1 ขยาลดเช็ค ร้อยละ 53.6 เลืตเตอร์ออฟเครดิต ร้อยละ 25.9 ซื้อลดตั๋วเรียกเก็บเงิน ร้อยละ 23.6 อ่าวล ร้อยละ 17.3 และแพ็คเกจเครดิต ร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานะ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย และประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านบริการ

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	5 (2.3%)	7 (3.2%)	72 (32.7%)	129 (58.6%)	7 (3.2%)	3.57	มาก	1
การให้บริการด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ	5 (2.3%)	1 (0.5%)	95 (43.2%)	112 (50.9%)	7 (3.2%)	3.52	มาก	2
การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง	3 (1.4%)	10 (4.5%)	75 (34.1%)	123 (55.9%)	9 (4.1%)	3.57	มาก	1
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	8 (3.6%)	61 (27.7%)	17 (7.7%)	129 (58.6%)	5 (2.3%)	3.28	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.49	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พหุใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พหุใจน้อย 2.50-3.49 พหุใจปานกลาง 3.50-4.49 พหุใจมาก 4.50-5.00 พหุใจมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.57) การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.57) และ การให้บริการด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ มีความไว้วางใจในการบริการ (3.52) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน (3.28)

All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
อัตราดอกเบี้ย	9 (4.1%)	14 (6.4%)	165 (75.0%)	20 (9.1%)	12 (5.5%)	3.05	ปานกลาง	1
ค่าธรรมเนียมในการตีประเมิน ราคาหลักทรัพย์ประกัน	6 (2.7%)	15 (6.8%)	193 (87.7%)	4 (1.8%)	2 (0.9%)	2.91	ปานกลาง	4
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee)	3 (1.4%)	11 (5.0%)	189 (85.9%)	12 (5.5%)	5 (2.3%)	3.02	ปานกลาง	2
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือ ค้ำประกัน	4 (1.8%)	8 (3.6%)	197 (89.5%)	7 (3.2%)	4 (1.8%)	3.00	ปานกลาง	3
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่าง ประเทศ	13 (5.9%)	12 (5.5%)	183 (83.2%)	6 (2.7%)	6 (2.7%)	2.91	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						2.98	ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.98) โดยทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจปานกลาง ดังนี้ อัตราดอกเบี้ย (3.05) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (3.02) ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.00) ค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (2.91) ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ (2.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความสะดวกในการติดต่อทาง โทรศัพท์	4 (1.8%)	13 (5.9%)	129 (58.6%)	69 (31.4%)	5 (2.3%)	3.26	ปานกลาง	1
การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทาง สาขาที่ใกล้บ้าน	3 (1.4%)	9 (4.1%)	188 (85.5%)	12 (5.5%)	8 (3.6%)	3.06	ปานกลาง	2
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบ อย่างรวดเร็ว	4 (1.8%)	76 (34.5%)	128 (58.2%)	10 (4.5%)	2 (0.9%)	2.68	ปานกลาง	4
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงิน กู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน	4 (1.8%)	8 (3.6%)	190 (86.4%)	12 (5.5%)	6 (2.7%)	3.04	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.01	ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังนี้ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.26) การทำเรื่องกู้ยืมสะดวก โดยผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน (3.06) ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้ โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน (3.04) ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว (2.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	6 (2.7%)	5 (2.3%)	57 (25.9%)	149 (67.7%)	3 (1.4%)	3.63	มาก	1
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	4 (1.8%)	10 (4.5%)	187 (85.0%)	13 (5.9%)	6 (2.7%)	3.03	ปานกลาง	3
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับ สินเชื่อของธนาคาร	2 (0.9%)	8 (3.6%)	194 (88.2%)	12 (5.5%)	4 (1.8%)	3.04	ปานกลาง	2
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อ ของธนาคาร	4 (1.8%)	6 (2.7%)	200 (90.9%)	6 (2.7%)	4 (1.8%)	3.00	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18	ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พหุใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พหุใจน้อย 2.50-3.49 พหุใจปานกลาง 3.50-4.49 พหุใจมาก 4.50-5.00 พหุใจมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.63) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร (3.04) การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME (3.03) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร (3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
พนักงานสุภาพและมีธรรมาภิบาล	3 (1.4%)	6 (2.7%)	73 (33.2%)	131 (59.5%)	7 (3.2%)	3.60	มาก	3
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ	4 (1.8%)	6 (2.7%)	67 (30.5%)	138 (62.7%)	5 (2.3%)	3.61	มาก	2
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	5 (2.3%)	7 (3.2%)	58 (26.4%)	139 (63.2%)	11 (5.0%)	3.65	มาก	1
พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	5 (2.3%)	13 (5.9%)	71 (32.3%)	121 (55.0%)	10 (4.5%)	3.54	มาก	5
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	4 (1.8%)	16 (7.3%)	74 (33.6%)	121 (55.0%)	5 (2.3%)	3.49	ปานกลาง	6
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	9 (4.1%)	6 (2.7%)	70 (31.8%)	124 (56.4%)	11 (5.0%)	3.55	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอยน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอยน้อย 2.50-3.49 พอยปานกลาง 3.50-4.49 พอยมาก 4.50-5.00 พอยมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.65) พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ (3.61) พนักงานสุภาพและมีธรรมาภิบาล (3.60) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม (3.55) และพนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (3.54) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (3.49)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของผู้ถูกสำรวจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	4 (1.8%)	10 (4.5%)	12 (5.5%)	67 (30.5%)	127 (57.7%)	4.38	มาก	1
เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย	5 (2.3%)	10 (4.5%)	34 (15.5%)	69 (31.4%)	102 (46.4%)	4.15	มาก	5
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	10 (4.5%)	9 (4.1%)	13 (5.9%)	73 (33.2%)	115 (52.3%)	4.25	มาก	4
ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	4 (1.8%)	82 (37.3%)	83 (37.7%)	20 (9.1%)	31 (14.1%)	2.96	ปานกลาง	8
ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร	3 (1.4%)	4 (1.8%)	63 (28.6%)	80 (36.4%)	70 (31.8%)	3.95	มาก	6
ที่นั่งรอมีเพียงพอ	4 (1.8%)	9 (4.1%)	13 (5.9%)	72 (32.7%)	122 (55.5%)	4.36	มาก	2
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	6 (2.7%)	7 (3.2%)	10 (4.5%)	79 (35.9%)	118 (53.6%)	4.35	มาก	3
มีที่จอดรถเพียงพอ	6 (2.7%)	14 (6.4%)	182 (82.7%)	10 (4.5%)	8 (3.6%)	3.00	ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.93) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.38) ที่นั่งรอมีเพียงพอ (4.36) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ (4.35) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (4.25) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย (4.15) และความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร (3.95) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (2.96) และการมีที่จอดรถเพียงพอ (3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่ใช้บริการสินเชื่อ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	10 (.55.3%)	11 (5.0%)	79 (35.9%)	116 (52.7%)	4 (1.8%)	3.42	ปานกลาง	5
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล ที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ	5 (2.3%)	20 (9.1%)	74 (33.6%)	116 (52.7%)	5 (2.3%)	3.44	ปานกลาง	4
ความรวดเร็วในการประเมินราคา หลักประกัน	5 (2.3%)	14 (6.4%)	70 (31.8%)	117 (53.2%)	14 (6.4%)	3.55	มาก	2
ความรวดเร็วในการทำบันทึก พิจารณาสินเชื่อ	4 (1.8%)	20 (9.1%)	71 (32.3%)	122 (55.5%)	3 (1.4%)	3.45	ปานกลาง	3
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้ง ผล	3 (1.4%)	14 (6.4%)	67 (30.5%)	131 (59.5%)	5 (2.3%)	3.55	มาก	2
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรม สัญญา	5 (2.3%)	4 (1.8%)	80 (36.4%)	124 (56.4%)	7 (3.2%)	3.56	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พหุใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พหุใจน้อย 2.50-3.49 พหุใจปานกลาง 3.50-4.49 พหุใจมาก 4.50-5.00 พหุใจมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ในเรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.56) ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ(3.55) และความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.55) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ (3.45) ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ (3.44) และ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ (3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อ ภูมิศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ออมน้อย

ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	2 (0.9%)	3 (1.4%)	74 (33.6%)	137 (62.3%)	4 (1.8%)	2.37	น้อย	12
การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม	5 (2.3%)	1 (0.5%)	127 (57.7%)	80 (36.4%)	7 (3.2%)	2.62	ปานกลาง	7
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	9 (4.1%)	13 (5.9%)	165 (75.0%)	22 (10.0%)	11 (5.0%)	2.94	ปานกลาง	5
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น	9 (4.1%)	7 (3.2%)	198 (90.0%)	3 (1.4%)	3 (1.4%)	3.07	ปานกลาง	1
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	4 (1.8%)	8 (3.6%)	192 (87.3%)	12 (5.5%)	4 (1.8%)	2.98	ปานกลาง	4
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	4 (1.8%)	82 (37.3%)	83 (37.7%)	20 (9.1%)	31 (14.1%)	3.04	ปานกลาง	2
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	4 (1.8%)	9 (4.1%)	16 (7.3%)	71 (32.3%)	120 (54.5%)	1.66	น้อย	14
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	4 (1.8%)	13 (5.9%)	129 (58.6%)	69 (31.4%)	5 (2.3%)	2.74	ปานกลาง	6
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	6 (2.7%)	5 (2.3%)	72 (32.7%)	134 (60.9%)	3 (1.4%)	2.44	น้อย	10
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย	10 (4.5%)	10 (4.5%)	176 (80.0%)	15 (6.8%)	9 (4.1%)	2.99	ปานกลาง	3
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	9 (4.1%)	5 (2.3%)	72 (32.7%)	124 (56.4%)	10 (4.5%)	2.45	น้อย	9
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	6 (2.7%)	6 (2.7%)	59 (26.8%)	138 (62.7%)	11 (5.0%)	2.35	น้อย	13
พนักงานบริการด้วยธรรยาที่ยี่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย	5 (2.3%)	8 (3.6%)	63 (28.6%)	139 (63.2%)	5 (2.3%)	2.40	น้อย	11

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาน้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาน้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหามาก 4.50-5.00 ปัญหามากที่สุด

ตารางที่ 20(ต่อ)แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการ
ใช้บริการสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ
อ้อมน้อย

ปัญหาของลูกค้าในการใช้ บริการด้านสินเชื่อ	ระดับปัญหา					ค่า เฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่ สุด			
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการ ขอสินเชื่อมีความล่าช้า	4 (1.8%)	19 (8.6%)	66 (30.0%)	128 (58.2%)	3 (1.4%)	2.51	ปาน กลาง	8
การจัดทำนิติกรรมสัญญา มีความล่าช้า	5 (2.3%)	4 (1.8%)	81 (36.8%)	123 (55.9%)	7 (3.2%)	2.44	น้อย	10
ค่าเฉลี่ยรวม						2.60	น้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาน้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาน้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหามาก 4.50-5.00 ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหา
น้อย (2.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ในเรื่องการพิจารณาด้านสินเชื่อ
ไม่มีความเป็นธรรม (2.62) อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น (2.94) ค่าธรรมเนียมในการใช้
วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่นมีระดับปัญหาปานกลาง (3.07) ค่าธรรมเนียมในการออก
หนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น (2.98) ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.04)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก (2.74) และบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมี
น้อย (2.99) ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ได้แก่ เรื่องการพิจารณา
อนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน (2.37) การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ
(1.66) ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย (2.44) จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ (2.45) พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (2.35) พนักงาน
บริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อเกิดการผิดพลาดบ่อย (2.40)
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อมีความล่าช้า (2.51) และการจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความ
ล่าช้า (2.44)ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	3.72 มาก	3.16 ปานกลาง	3.57 มาก
การให้บริการด้านสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ	3.61 มาก	3.28 ปานกลาง	3.52 มาก
การพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง	3.72 มาก	3.14 ปานกลาง	3.57 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	3.57 มาก	2.46 น้อย	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 มาก	3.01 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.66) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินค้าและการพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.72 และ 3.72 ตามลำดับ) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการให้บริการด้านสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ (3.28) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน	2.94 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee)	3.04 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน	2.99 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ	2.95 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.93) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.02) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.10 ปานกลาง	3.74 มาก	3.26 ปานกลาง
การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน	3.07 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว	2.81 ปานกลาง	2.32 น้อย	2.68 ปานกลาง
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์กระแสรายวัน	3.06 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.02) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.74) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	3.72 มาก	3.35 ปานกลาง	3.63 มาก
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	3.04 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
บริการเอกสารถึงมือที่เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร	3.04 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร	3.01 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.20) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของ ข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.72) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.09) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.35) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี	3.72 มาก	3.28 ปานกลาง	3.60 มาก
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ	3.72 มาก	3.30 ปานกลาง	3.61 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	3.78 มาก	3.30 ปานกลาง	3.65 มาก
พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	3.64 มาก	3.23 ปานกลาง	3.54 มาก
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.56 มาก	3.26 ปานกลาง	3.49 มาก
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม	3.70 มาก	3.14 ปานกลาง	3.55 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 มาก	3.25 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.69) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.78) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.25) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ และพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.30) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	4.53 มากที่สุด	3.93 มาก	4.38 มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย	4.27 มาก	3.81 มาก	4.15 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกของรถพ่วงเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	4.42 มาก	3.75 มาก	4.25 มาก
ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	2.85 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ความสะดวกเรียบร้อยภายในธนาคาร	3.97 มาก	3.91 มาก	3.95 มาก
ที่นั่งรอมีเพียงพอ	4.50 มากที่สุด	3.96 มาก	4.36 มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ	4.47 มาก	4.00 มาก	4.35 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.96 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.72 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.53) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.72) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสะดวกในการติดต่อ (4.00) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่	3.51 มาก	3.18 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สิน เชื่อ	3.54 มาก	3.14 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน	3.72 มาก	3.05 ปานกลาง	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ	3.62 มาก	2.98 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	3.74 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	3.69 มาก	3.21 ปานกลาง	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 มาก	3.09 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.64) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.09) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.21) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทัน ตรงกับความต้องการใช้เงิน	2.21 น้อย	2.82 ปานกลาง	2.37 น้อย
การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม	2.57 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	2.92 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้เงินต่างประเทศสูงกว่า ธนาคารอื่น	3.06 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่า ธนาคารอื่น	2.98 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	3.15 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.48 น้อยที่สุด	2.18 น้อย	1.66 น้อย
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	2.90 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.74 ปานกลาง
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้ำไม่ทันสมัย	2.33 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.44 น้อย
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมี น้อย	2.99 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	2.31 น้อย	2.86 ปานกลาง	2.45 น้อย
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสิน เชื่อ	2.23 น้อย	2.70 ปานกลาง	2.35 น้อย
พนักงานบริการด้วยอหยาศัยที่ไม่ดี และไม่ใส่ใจในการ ให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย	2.28 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.40 น้อย
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาขอสินเชื่อมีความล่าช้า	2.36 น้อย	2.95 ปานกลาง	2.51 น้อย
การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า	2.32 น้อย	2.79 ปานกลาง	2.44 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาที่ปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหปานกลาง (2.54) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.15) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหปานกลาง (2.77) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการใช้เงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.12)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	4.00 มาก	3.82 มาก	3.34 ปานกลาง	3.95 มาก	4.00 มาก	3.57 มาก
การให้บริการด้านสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ	4.00 มาก	3.79 มาก	3.29 ปานกลาง	3.84 มาก	3.50 มาก	3.52 มาก
การพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็น ธรรมและถูกต้อง	4.00 มาก	3.71 มาก	3.41 ปานกลาง	3.84 มาก	4.00 มาก	3.57 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและ พอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	4.00 มาก	3.70 มาก	2.93 ปานกลาง	3.68 มาก	4.00 มาก	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.76 มาก	3.24 ปานกลาง	3.83 มาก	3.88 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.00) โดยพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.76) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า (3.82) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.24) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.41) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.83) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า (3.95) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.88) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (4.00) การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (4.00) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน (4.00) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
อัตราดอกเบี้ย	2.90 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee)	3.10 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.50 มาก	3.02 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน	3.00 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (3.11) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.97) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.09) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.93) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (3.50) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้
บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขา	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่าง รวดเร็ว	3.00 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.84 ปานกลาง	3.00 มาก	2.68 ปานกลาง
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดย ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	4.00 มาก	3.04 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 31 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวม
ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่า
ทุกปัจจัยย่อย มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางเท่ากัน (3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.02) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขาและได้รับความ
สะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน (3.09,3.09) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.48) เป็นลำดับ
แรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.96) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.16) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในด้าน ช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.25) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน (4.00) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขหมู่.....๓๓๒-๖
๗๙๑๘ ๑

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ค่าเฉลี่ยแปรผล	
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	3.50 มาก	3.76 มาก	3.56 มาก	3.68 มาก	3.50 มาก	3.63 มาก
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	3.00 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร	2.80 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.08) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.50) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.22) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.76) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.16) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.56) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.22) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.68) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.50) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงานสิน
เชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี	3.80 มาก	3.92 มาก	3.43 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้ บริการสินเชื่อ	3.80 มาก	3.86 มาก	3.41 ปานกลาง	3.89 มาก	4.00 มาก	3.61 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้ บริการสินเชื่อ	4.00 มาก	3.82 มาก	3.50 มาก	3.84 มาก	4.50 มากที่สุด	3.65 มาก
พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้า	4.00 มาก	3.77 มาก	3.37 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.54 มาก
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.70 มาก	3.80 มาก	3.28 ปานกลาง	3.53 มาก	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวน เหมาะสม	3.70 มาก	3.89 มาก	3.37 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	4.00 มาก	3.55 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 มาก	3.84 มาก	3.39 ปานกลาง	3.60 มาก	4.08 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.83) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (4.00) และพนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (4.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.84) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี (3.92) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงาน
สินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.39) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่า
เฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ในเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ
(3.50) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงาน
สินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.60) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
ระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ
(3.89) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้าน
พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.08) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่
มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ
สินเชื่อ (4.50) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจ อ้อมน้อย	4.70 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.14 มาก	4.74 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.38 มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย	3.20 ปานกลาง	4.38 มาก	4.00 มาก	4.74 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.15 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	5.00 มากที่สุด	4.26 มาก	4.14 มาก	4.42 มาก	5.00 มากที่สุด	4.25 มาก
ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย	2.70 ปานกลาง	3.00 มาก	3.09 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.00 น้อย	2.96 ปานกลาง
ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร	3.60 มาก	4.05 ปานกลาง	3.80 มาก	4.74 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	3.95 มาก
ที่นั่งรอมีเพียงพอ	4.80 มากที่สุด	4.39 มาก	4.28 มาก	4.42 มาก	5.00 มากที่สุด	4.36 มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.70 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.21 มาก	4.26 มาก	5.00 มากที่สุด	4.35 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.90 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	4.04 มาก	3.83 มาก	4.07 มาก	4.38 มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.95) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (5.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.04) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.65) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.83) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องที่นั่งรอมิเพียงพอ (4.28) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.07) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย(4.74) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย(4.74) และ ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร (4.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.38) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (5.00) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย (5.00) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (5.00) ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร (5.00) ที่นั่งรอมิเพียงพอ (5.00) การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ (5.00) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่	3.60 มาก	3.70 มาก	3.22 ปานกลาง	3.63 มาก	4.00 มาก	3.42 ปานกลาง
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.60 มาก	3.61 มาก	3.37 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลัก ประกัน	4.10 มาก	3.89 มาก	3.33 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.00 มาก	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสิน เชื่อ	4.10 มาก	3.64 มาก	3.23 ปานกลาง	3.89 มาก	4.00 มาก	3.45 มาก
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	4.00 มาก	3.76 มาก	3.34 ปานกลาง	3.89 มาก	4.00 มาก	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	4.00 มาก	3.88 มาก	3.33 ปานกลาง	3.74 มาก	4.00 มาก	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 มาก	3.75 มาก	3.30 ปานกลาง	3.65 มาก	3.75 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.90) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกันและความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ (4.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.75) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน (3.89) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.30) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ (3.37) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.65) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ และความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.89) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.75) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ (4.00) ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน(4.00) ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ(4.00) ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล(4.00) ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา(4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาในการใช้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	2.00 น้อย	2.09 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.05 น้อย	2.00 น้อย	2.37 น้อย
การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม	2.30 น้อย	2.45 น้อย	2.80 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	3.10 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ สูงกว่าธนาคารอื่น	3.00 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน สูงกว่าธนาคารอื่น	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.50 มาก	2.98 ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	3.30 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.74 มาก	4.00 มาก	3.04 ปานกลาง
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.20 น้อยที่สุด	1.52 น้อย	1.82 น้อย	1.47 น้อยที่สุด	1.00 น้อยที่สุด	1.66 น้อย
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	2.50 ปานกลาง	2.32 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.47 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.44 น้อย
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของ ธนาคารมีน้อย	2.90 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	2.30 น้อย	2.09 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.00 น้อย	2.45 น้อย
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้ บริการสินเชื่อ	2.00 น้อย	2.20 น้อย	2.51 ปานกลาง	2.16 น้อย	1.50 น้อย	2.40 น้อย
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี และไม่ ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการ ผิดพลาดบ่อย	2.00 น้อย	2.12 น้อย	2.61 ปานกลาง	2.21 น้อย	3.00 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ(ต่อ)

ปัญหาในการใช้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาขอสินเชื่อมีความล่าช้า	1.90 น้อย	2.26 น้อย	2.77 ปานกลาง	2.11 น้อย	2.00 น้อย	2.24 น้อย
การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า	2.00 น้อย	2.14 น้อย	2.67 ปานกลาง	2.26 น้อย	2.00 น้อย	3.55 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43 น้อย	2.48 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาปานกลาง 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

จากตารางที่ 36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย (2.43) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.30) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย (2.48) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.09) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง (2.68) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย (3.02) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง (2.57) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง (2.53) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องเรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (4.00) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านบริการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความหลากหลายของประเภทสินค้า	3.80 มาก	3.48 ปานกลาง	3.75 มาก	3.57 มาก
การให้บริการด้านสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ	3.70 มาก	3.45 ปานกลาง	3.75 มาก	3.52 มาก
การพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็น ธรรมและถูกต้อง	3.90 มาก	3.45 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.57 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและ พอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	3.58 มาก	3.15 ปานกลาง	3.75 มาก	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 มาก	3.38 ปานกลาง	3.63 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.75) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินค้ามีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.90) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.38) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า (3.48) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.63) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า การให้บริการด้านสินค้ามีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการและวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน (3.75) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย	3.05 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการตีประเมินราคา หลักทรัพย์ประกัน	2.97 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee)	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน	2.97 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ	3.00 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 38 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.97) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.06) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.05) โดยพบว่า โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.50) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้
บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	2.90 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
การทำเรื่องอุยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขา	3.00 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่าง รวดเร็ว	2.87 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดย ผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน	3.10 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.97) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.02) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.40) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.06) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.25) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	3.73 มาก	3.60 มาก	3.25 ปานกลาง	3.63 มาก
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	2.95 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร	3.03 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร	2.98 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.17) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.73) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.18) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.60) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.06) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย (3.25) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพนักงาน
 สินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี	3.80 มาก	3.51 มาก	4.25 มาก	3.60 มาก
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ	3.87 มาก	3.51 มาก	3.50 มาก	3.61 มาก
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	3.85 มาก	3.57 มาก	4.00 มาก	3.65 มาก
พนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้า	3.70 มาก	3.47 ปานกลาง	3.50 มาก	3.54 มาก
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.57 มาก	3.44 ปานกลาง	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวน เหมาะสม	3.73 มาก	3.47 ปานกลาง	4.25 มาก	3.55 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 มาก	3.50 มาก	3.92 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.75) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ (3.87) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.57) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.92) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี และจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม (4.25) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพ

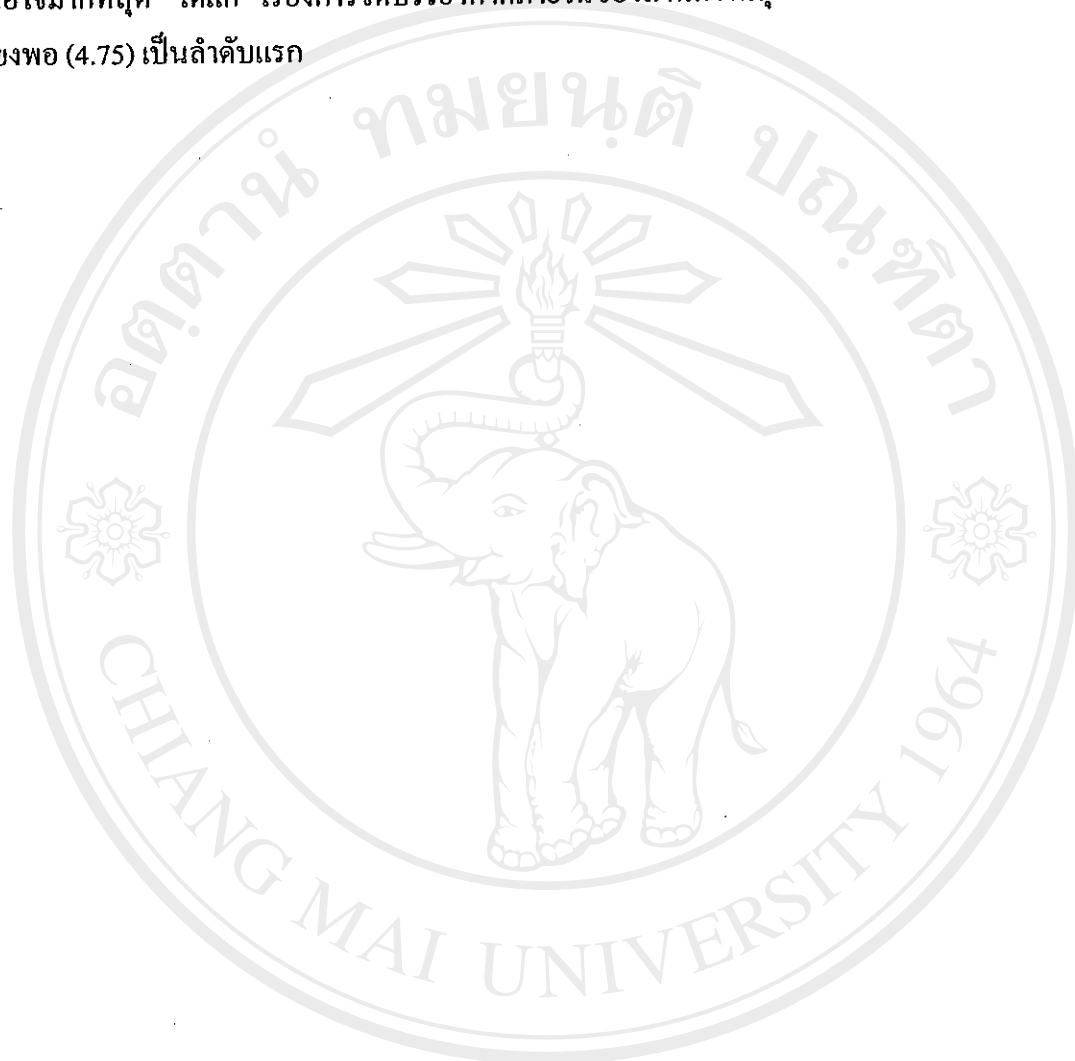
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงาน ธุรกิจออมน้อย	4.62 มากที่สุด	4.28 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.38 มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย	4.20 มาก	4.15 มาก	3.50 มาก	4.15 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	4.22 มาก	4.27 มาก	3.75 มาก	4.25 มาก
ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน ธุรกิจออมน้อย	2.73 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร	3.67 มาก	4.08 มาก	3.25 ปานกลาง	3.95 มาก
ที่นั่งรอมีเพียงพอ	4.57 มากที่สุด	4.27 มาก	4.75 มากที่สุด	4.36 มาก
การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ	4.30 มาก	4.38 มาก	3.75 มาก	4.35 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.05 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก	3.93 มาก	3.69 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.92) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจออมน้อย (4.62) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.93) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ สะดวกในการติดต่อ (4.38) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.69) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อยและมีที่จอดรถเพียงพอ (4.75) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ย รวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ	3.60 มาก	3.34 ปานกลาง	4.00 มาก	3.42 ปานกลาง
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ	3.62 มาก	3.37 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน	3.78 มาก	3.45 ปานกลาง	4.00 มาก	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ	3.62 มาก	3.38 ปานกลาง	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	3.68 มาก	3.50 มาก	3.50 มาก	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	3.92 มาก	3.42 ปานกลาง	3.75 มาก	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 มาก	3.41 ปานกลาง	3.75 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.70) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.92) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.41) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.50) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะอื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.70) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ (4.00) ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน (4.00) และความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ (4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาในการใช้บริการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ย รวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	2.15 น้อย	2.46 น้อย	2.25 น้อย	2.37 น้อย
การพิจารณาด้านสินเชื่อ ไม่มีความเป็นธรรม	2.53 ปานกลาง	2.66 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	2.97 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ สูงกว่าธนาคารอื่น	3.00 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน สูงกว่าธนาคารอื่น	2.97 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	3.27 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.57 น้อย	1.70 น้อย	1.75 น้อย	1.66 น้อย
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	3.10 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	2.30 น้อย	2.47 น้อย	2.75 ปานกลาง	2.44 น้อย
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของ ธนาคารมีน้อย	2.80 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ด้านสินเชื่อ	2.28 น้อย	2.53 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.45 น้อย
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้ บริการสินเชื่อ	2.15 น้อย	2.44 น้อย	2.00 น้อย	2.40 น้อย
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และไม่ ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการ ผิดพลาดบ่อย	2.22 น้อย	2.48 น้อย	2.00 น้อย	2.51 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาที่ปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ปัญหาในการใช้บริการ	สถานภาพ			ค่าเฉลี่ยรวม
	โสด	สมรส	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อมีความล่าช้า	2.38 น้อย	2.58 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.24 น้อย
การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้า	2.10 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.31 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.42 น้อย	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาน้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาน้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหามาก 4.50-5.00 ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง (2.52) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.27) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง (2.64) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่น ๆ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย (2.42) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น (3.00) ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.00) ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.00) บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย (3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ปัจจัยด้านบริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ	2.00 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.89 มาก	3.38 ปานกลาง	3.57 มาก
การให้บริการด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ และมีความไว้วางใจในการบริการ	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.75 มาก	3.45 มาก	3.52 มาก
การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง	3.33 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.88 มาก	3.17 ปานกลาง	3.57 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเหมาะสมและพอเพียงกับความต้องการของธุรกิจของท่าน	2.67 ปานกลาง	2.11 น้อย	3.83 มาก	3.14 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.83 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.84 มาก	3.29 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.83) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการให้บริการด้านสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ มีความไว้วางใจในการบริการ และการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.33) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางปานกลาง (2.80) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.84) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.89) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.29) โดยพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการให้บริการสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือและมีความไว้วางใจในการบริการ (3.45) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการตี ประเมินราคาหลัก ทรัพย์ประกัน	3.00 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการเงินกู้ (Management fee)	3.00 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.02 มาก
ค่าธรรมเนียมในการ ออกหนังสือค้ำ ประกัน	3.00 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการ ใช้วงเงินต่างประเทศ	4.00 มาก	2.82 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.27) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศ (4.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.94) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (3.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี -10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Management fee) (3.06) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.89) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.24) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.67 มาก	4.07 มาก	2.96 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยพบว่าผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว	2.67 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.01 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยพบว่าผ่านทางบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน	3.33 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.25) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากได้แก่ ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.67) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.07) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (4.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานการ เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.03) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องการทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยพบว่าผ่านทางบัญชีออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน (3.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานการ เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.80) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.03) เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. 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 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	3.33 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.82 มาก	3.38 ปานกลาง	3.63 มาก
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	3.00 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร	2.33 น้อย	2.95 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.92) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย (3.33) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.07) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย (3.32) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.23) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย (3.82) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.16) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย (3.38) เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร

ปัจจัยด้านพนักงาน สินเชื่อที่ให้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้านาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงานสุภาพ และมีอัธยาศัยดี	3.33 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.94 มาก	3.38 ปานกลาง	3.60 มาก
พนักงานเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ สินเชื่อ	3.33 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.87 มาก	3.52 มาก	3.61 มาก
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการสิน เชื่อ	4.00 มาก	2.96 ปานกลาง	3.92 มาก	3.76 มาก	3.65 มาก
พนักงานสามารถ ให้คำแนะนำและ แก้ไขปัญหาให้ลูก ค้า	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.81 มาก	3.34 ปานกลาง	3.54 มาก
พนักงานให้บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำ แก่ลูกค้า	3.33 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.73 มาก	3.41 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง
จำนวนพนักงานที่ ให้บริการมีจำนวน เหมาะสม	3.67 มาก	3.05 ปานกลาง	3.84 มาก	3.21 ปานกลาง	3.55 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.85 มาก	3.44 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้านาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (4.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ, จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.85) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องพนักงานสุภาพและมีอัธยาศัยดี (3.94) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.44) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.76) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำธนาคาร

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำธนาคาร				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การจัดบรรยากาศ ภายในของสำนักงาน ธุรกิจอ้อมน้อย	4.33 มาก	3.84 มาก	4.70 มากที่สุด	3.93 มาก	4.38 มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ใช้ทันสมัย	3.67 มาก	3.91 มาก	4.36 มาก	3.69 มาก	4.15 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกรอบ เจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.00 ปานกลาง	3.98 มาก	4.58 มากที่สุด	3.34 ปานกลาง	4.25 มาก
ความสะดวกในการ เดินทางมายังสำนัก งานธุรกิจอ้อมน้อย	4.67 มากที่สุด	3.46 มาก	2.71 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง
ความสะอาดเรียบ ร้อยภายในธนาคาร	3.67 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	4.07 มาก	3.95 มาก
ที่นั่งรอมีเพียงพอ	4.33 มาก	3.95 มาก	4.67 มากที่สุด	3.76 มาก	4.36 มาก
การจัดสถานที่ภายใน เป็นสัดส่วนเป็น ระเบียบสะดวกใน การติดต่อ	4.33 มาก	3.91 มาก	4.56 มากที่สุด	4.21 มาก	4.35 มาก
มีที่จอดรถเพียงพอ	2.67 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 มาก	3.77 มาก	4.05 มาก	3.65 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.83) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องความสะดวกในการเดินทางมายังศูนย์ธุรกิจอ้อมน้อย (4.67) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.77) โดยพบว่ามีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร (3.98) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.05) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.70) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ โดยพบว่ารวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.65) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่อง การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบในการติดต่อ (4.21) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ายานาการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้ายานาการ				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.45 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่	2.00 น้อย	3.09 ปานกลาง	3.62 มาก	3.41 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน	3.33 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.95 มาก	2.97 ปานกลาง	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่	3.33 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.74 มาก	3.07 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง
ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.88 มาก	3.14 ปานกลาง	3.55 มาก
ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา	3.33 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.83 มาก	3.45 ปานกลาง	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.77 มาก	3.25 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ายานาการ เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.11) โดยพบว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.33) ยกเว้นในปัจจัยความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย (2.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ในเรื่อง ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์สินเชื่อ (3.09) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.77) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน (3.95) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้ำธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.25) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.45) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ปัญหาในการใช้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า				ค่าเฉลี่ยรวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	4.00 มาก	2.93 ปานกลาง	2.05 น้อย	2.59 น้อย	2.37 น้อย
การพิจารณาด้านสินเชื่อไม่มีความเป็นธรรม	2.67 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	2.67 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	1.33 น้อยที่สุด	2.54 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.67 น้อย	2.07 น้อย	1.35 น้อยที่สุด	2.31 น้อย	1.66 น้อย
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	2.33 น้อย	1.93 น้อย	3.04 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	2.67 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.24 น้อย	2.66 ปานกลาง	2.44 น้อย
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย	2.00 น้อย	3.04 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	2.33 น้อย	2.95 ปานกลาง	2.16 น้อย	2.83 ปานกลาง	2.45 น้อย
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	2.00 น้อย	3.04 ปานกลาง	2.11 น้อย	2.21 น้อย	2.35 น้อย
พนักงานบริการด้วยอหยาตย์ที่ไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย	2.67 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.11 น้อย	2.45 น้อย	2.40 น้อย

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาน้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาเล็กน้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหามาก 4.50-5.00 ปัญหามากที่สุด

ตารางที่ 52(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการใช้บริการ
จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร

ปัญหาในการใช้บริการ	ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า				ค่าเฉลี่ย รวม
	ไม่ถึง 1 ปี	1-5 ปี	มากกว่า 5 ปี-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอ สินเชื่อมีความล่าช้า	2.67 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.93 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง
การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความ ล่าช้า	2.67 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	2.18 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.44 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.48 น้อย	2.72 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาปานกลาง 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี มีระดับปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.51) โดยพบว่ามีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามาก ได้แก่ ในเรื่องการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อชักช้าไม่ตรงกับความต้องการใช้วงเงิน (4.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีระดับปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.83) โดยพบว่ามีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น (3.11) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 5ปี-10 ปี มีระดับปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย (2.48) โดยพบว่ามีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.29) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นลูกค้าธนาคาร เป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.72) โดยพบว่ามีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ เรื่องเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย (3.07) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบริการ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้าน บริการ	ประเภทสินเชื่อ									ค่า เฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความ หลากหลายของ ประเภท สินเชื่อ	3.58 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.79 มาก	3.57 มาก	3.63 มาก	3.52 มาก	3.68 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.82 มาก	3.57 มาก
การให้ บริการ ด้านสิน เชื่อมี ความน่า เชื่อถือ และมี ความไว้ วางใจใน การ บริการ	3.53 มาก	3.31 ปาน กลาง	3.67 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก	3.41 ปาน กลาง	3.64 มาก	3.37 ปาน กลาง	3.67 มาก	3.52 มาก
การ พิจารณา สินเชื่อมี การ พิจารณา อย่างเป็น ธรรมและ ถูกต้อง	3.58 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.75 มาก	3.66 มาก	3.46 ปาน กลาง	3.52 มาก	3.67 มาก	3.50 มาก	3.72 มาก	3.57 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : บายลคเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน, P/C: แพคเกจเครดิต LBP: ซื้อลดคั้วเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G: หนังสือคั้ประกัน AVAL : อาวัล L/C:ลืตเคอ์ออพเครคืดและทริสริชืทคั้

ตารางที่ 53(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
บริการจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้าน บริการ	ประเภทสินเชื่อ									ค่า เฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
วงเงินสินเชื่อที่ได้ รับอนุมัติ เหมาะสม และพอ เพียงกับ ความ ต้องการ ของธุรกิจ ของท่าน	3.29 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	3.63 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.46 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	3.70 มาก	3.28 ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย รวม	3.50 มาก	3.23 ปาน กลาง	3.71 มาก	3.57 มาก	3.51 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.61 มาก	3.35 ปาน กลาง	3.73 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน ,P/C : แท้กิ่งเครดิต LBP: ข้อคิดคำเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดอรรอพร้อมเครดิตและทรัสต์รีพัต

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.58) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขาดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.23) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อและการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.36) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.71) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.79) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.57) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องการพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.66) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.51) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.63) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.40) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.52) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.61) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่องความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.68) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.35) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง การพิจารณาสินเชื่อมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง (3.50) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเล็ดเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชีท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.73) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อ (3.82) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามประเภทสินเชื่อกู้ยืมที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัย ด้าน ราคา	ประเภทสินเชื่อ									ค่า เฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตรา ดอกเบี้ย	3.05 ปาน กลาง	2.99 ปาน กลาง	3.10 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.10 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.02 ปานกลาง	3.05 ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียม ในการตี ประเมิน ราคา หลัก ทรัพย์ ประกัน	2.91 ปาน กลาง	2.90 ปาน กลาง	2.90 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	2.90 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.84 ปาน กลาง	2.95 ปานกลาง	2.91 ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียม ในการจัด การเงิน ผู้ (Manag ement fee)	3.02 ปาน กลาง	3.07 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	3.17 ปาน กลาง	3.05 ปาน กลาง	3.02 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	2.98 ปานกลาง	3.02 ปาน กลาง
ค่าธรรมเนียม ในการออก หนังสือ ค้ำ ประกัน	3.00 ปาน กลาง	2.93 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	3.04 ปานกลาง	3.00 ปาน กลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : บายลคเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน, P/C : แพคเกจเครดิต LBP: ซื้อมคั่วเรียกเก็บเงิน F/L : เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อ่าวาล L/C:เช็คเดอรัออพเพรคิตและทรัสรีชาด

ตารางที่ 54(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัย ด้าน ราคา	ประเภทสินเชื่อ									ค่า เฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ค่าธรรม เนียมใน การใช้ วงเงิน ต่าง ประเทศ	2.92 ปาน กลาง	2.87 ปาน กลาง	2.92 ปาน กลาง	2.77 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	2.94 ปาน กลาง	2.98 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	2.91 ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย รวม	2.98 ปาน กลาง	2.95 ปาน กลาง	2.99 ปาน กลาง	2.92 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.99 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.97 ปาน กลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเครดิต ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน ,P/C : แท้ก็งเครดิต LBP : ชื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G : หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวัล L/C:เช็คเดอริอหรือเครดิตและทรัสริชิต์

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.98) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขาดเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.95) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (3.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.99) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแท้ก็งเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.92) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.00) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.96) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (3.17) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.99) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.02) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวาล มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.96) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ย (3.13) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินสดร้อออฟเครดิตและทรัพย์สินค้ด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.97) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน (3.04) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	ค่าเฉลี่ย 3.26 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.58 มาก	ค่าเฉลี่ย 3.02 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.20 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.42 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.32 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.12 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.45 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.04 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง
การทำเรื่องกู้ยืมสะดวกโดยพบว่าผ่านทางสาขาที่ใกล้บ้าน	ค่าเฉลี่ย 3.06 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.10 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.01 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.03 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.08 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.09 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.04 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.11 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 3.02 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง
ธนาคารมีการแจ้งข่าวสารให้ทราบอย่างรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย 2.68 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.45 น้อย	ค่าเฉลี่ย 2.90 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.74 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.71 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.60 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.83 ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.47 น้อย	ค่าเฉลี่ย 2.96 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : บขลคเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน ,P/C : แท้คั้งเครดิต LBP : ซ้อลคคัวเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G :

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดอร้อฟเดรคิตและทรัวรีพท์

ตารางที่ 55 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ จำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
ได้รับความสะดวกในการหักชำระเงินกู้โดยพบว่าผ่านบัญชีออมทรัพย์/กระแสรายวัน	3.04 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดคเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน, P/C : เช็คกึ่งเครดิต LBP : ซื้อลดตั๋วเรียกเก็บเงิน F/L : เงินกู้ประจำ L/G : หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวาล L/C:เช็คเดออร์ออฟเครดิตและทรัสตีเช็ค

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.26) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขยายลดเชืค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.03) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.58) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.00) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องได้รับความสะดวกในการหักชำระหนี้โดยพบว่าผ่านทางบัญชีออมทรัพย์และกระแสรายวัน (3.04) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (2.93) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.20) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.03) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.42) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.32) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.02) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.12) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.02) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.45) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเสียดอรรออฟเครดิตและทรัสรีชีทด์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.01) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.04) เป็นลำดับแรก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ เช่น อัตราดอกเบี้ย	3.63 มาก	3.48 ปานกลาง	3.73 มาก	3.74 มาก	3.60 มาก	3.61 มาก	3.73 มาก	3.24 ปานกลาง	3.77 มาก	3.63 มาก
การแจ้งข่าวสารบริการพิเศษ เช่น โครงการปล่อยสินเชื่อ SME	3.03 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคาร	3.04 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : บายลคเช็ด ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน ,P/C: แห้วกึ่งเครดิต LBP: ซื่อลคค้วเรือกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวาล L/C:เล็ลเคอ์ออพเคอริคและทรว์สริทด์

ตารางที่ 56 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สินเชื่อของธนาคาร	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด
หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขายลดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน, P/C: แพคเกจเครดิต LBP: ซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G: หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดอรองพเครดิตและทรัสตีรีท

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.18) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.63) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.11) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.48) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทคำสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.22) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.73) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.28) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.15) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ ในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.42) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.14) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.61) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.20) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.73) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวัล มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.05) โดยพบว่าพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางได้แก่ ในเรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.24) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินสดร้อฟเครดิตและทรัสตีชีท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.20) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความทันสมัยของข้อมูลด้านสินเชื่อ (3.77) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านพนักงาน
 สินเชื่อที่ให้บริการจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัย ด้าน	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
พนักงาน สินเชื่อที่ ให้ บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
พนักงาน สุภาพ และมี อัธยาศัย ดี	3.61 มาก	3.39 ปาน กลาง	3.80 มาก	3.66 มาก	3.54 มาก	3.52 มาก	3.73 มาก	3.39 ปาน กลาง	3.74 มาก	3.60 มาก
พนักงาน เอาใจใส่ และ กระตือรือ ร้นใน การให้ บริการ สินเชื่อ	3.61 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.79 มาก	3.54 มาก	3.50 มาก	3.52 มาก	3.74 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.79 มาก	3.61 มาก
พนักงาน มีความรู้ ความ ชำนาญ ในการ ให้ บริการ สินเชื่อ	3.66 มาก	3.43 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.63 มาก	3.62 มาก	3.58 มาก	3.73 มาก	3.71 มาก	3.86 มาก	3.65 มาก
พนักงาน สามารถ ให้คำ แนะนำ และแก้ ไขปัญหา ให้ลูกค้า	3.54 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.54 มาก	3.52 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.62 มาก	3.53 มาก	3.79 มาก	3.54 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน ,P/C : เช็คกึ่งเครดิต LBP: ชื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน F/L : เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อารีล L/C:เช็คเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชท์

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการจำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการกับ
ธนาคาร

ปัจจัย ด้าน	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
พนักงาน สินเชื่อที่ ให้ บริการ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พนักงาน ให้ บริการ รวดเร็ว ถูกต้อง และให้ คำแนะนำ น่าเชื่อถือ ค้า	3.49 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.65 มาก	3.43 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.58 มาก	3.21 ปาน กลาง	3.61 มาก	3.49 ปาน กลาง
จำนวน พนักงาน ที่ให้ บริการมี จำนวน เหมาะสม	3.56 มาก	3.31 ปาน กลาง	3.72 มาก	3.74 มาก	3.60 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.65 มาก	3.32 ปาน กลาง	3.68 มาก	3.55 ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย รวม	3.58 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.78 มาก	3.59 มาก	3.56 มาก	3.50 มาก	3.68 มาก	3.44 ปาน กลาง	3.75 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน ,P/C : แห้วกิ่งเครดิต LBP : ข้อลดตัวเรียกเก็บเงิน F/L : เงินกู้ประจำ L/G :

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดอริออฟเครดิตและทรัสตีเช็ค

All rights reserved

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.58) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.66) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.36) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.43) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.78) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อและพนักงานสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (3.86) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.59) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องจำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเหมาะสม (3.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.56) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ ในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.62) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.58) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.68) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ ในเรื่อง พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อ (3.74) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอาคาร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.44) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.71) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเคดิตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีชิต์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.75) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ (3.86) เป็นลำดับแรก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
การจัดบรรยากาศภายในของสำนักงานธุรกิจอัตโนมัติ	4.38 มาก	4.19 มาก	4.54 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.29 มาก	4.26 มาก	4.47 มาก	4.32 มาก	4.56 มากที่สุด	4.38 มาก
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทันสมัย	4.15 มาก	4.08 มาก	4.24 มาก	4.54 มากที่สุด	4.15 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก	4.37 มาก	4.23 มาก	4.15 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกขอพบเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น แก้วน้ำ คีม หนังสือพิมพ์	4.25 มาก	4.16 มาก	4.32 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก	4.22 มาก	4.25 มาก	4.26 มาก	4.42 มาก	4.25 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขายลดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน ,P/C : เช็คกึ่งเครดิต LBP: ชื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดอรัอพอเครดิตและทรัสรีชีฟด์

ตารางที่ 58 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะ
ทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการกับธนาคาร

ปัจจัย ด้าน	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการ									ค่าเฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
ลักษณะ ทางกาย ภาพ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความ สะดวก ในการ เดินทาง มายัง สำนัก งาน ธุรกิจ อ้อมน้อย	2.96 ปาน กลาง	3.14 ปาน กลาง	2.73 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.90 ปาน กลาง	3.29 ปาน กลาง	2.63 ปานกลาง	2.96 ปาน กลาง
ความ สะอาด เรียบร้อย ภายใน ธนาคาร	3.95 มาก	3.96 มาก	4.03 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก	4.43 มาก	4.11 มาก	3.95 มาก
ที่นั่งรอมี เพียงพอ	4.36 มาก	4.21 มาก	4.55 มากที่สุด	4.11 มาก	4.40 มาก	4.32 มาก	4.48 มาก	4.37 มาก	4.39 มาก	4.36 มาก
การจัด สถานที่ ภายใน เป็นสัดส่วน ระเบียบ สะดวก ในการ ติดต่อ	4.35 มาก	4.06 มาก	4.47 มาก	4.51 มากที่สุด	4.33 มาก	4.31 มาก	4.42 มาก	4.29 มาก	4.49 มาก	4.35 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : บายลคเชค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน , P/C : แท้คั้งเครดิต LBP: ข้อลดตัวเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวาล L/C:เช็คเดออร์ออสเตรคิตและทรัสรีชิตส์

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค่าใช้จ่ายบริการ									
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	ค่าเฉลี่ยรวม
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม
มีที่จอดรถเพียงพอ	3.00	2.96	2.99	3.03	3.00	2.98	3.02	3.08	2.98	3.00
	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	3.85	3.98	3.99	3.92	3.86	3.94	4.05	3.98	
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขายลคเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน ,P/C: แท้กิ่งเครดิต LBP: ซื้ลดค้วเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G: หนังสือค้วประกัน AVAL : อว้ล L/C:ลี้ดเคอร์ออฟเครดิตและทร้สร้ห้ด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.93) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.38) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขายลคเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.85) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.19) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจโดยรวมในสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.98) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องมีที่นั่งรอเพียงพอ (4.55) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทแพ็คเกจเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.99) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง การจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.60) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.92) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ (4.40) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.86) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ (4.32) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.94) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง มีที่นั่งรอเพียงพอ (4.48) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอาคารวัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (4.05) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความสะอาดเรียบร้อยภายในธนาคาร (4.43) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทสินเชื่อออฟเครดิตและทรัสต์ชีท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.98) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องการจัดบรรยากาศภายในสำนักงานธุรกิจอ้อมน้อย (4.56) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
การจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความ สะดวกใน การติดต่อ ขอใช้สิน เชื่อ	3.42 ปาน กลาง	3.25 ปาน กลาง	3.51 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	3.33 ปาน กลาง	3.48 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง	3.54 มาก	3.42 ปาน กลาง
ความถูก ต้องในการ รวบรวมข้อ มูลที่เกี่ยวข้อง ข้อในการ วิเคราะห์สิน เชื่อ	3.44 ปาน กลาง	3.27 ปาน กลาง	3.57 มาก	3.31 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.49 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง
ความรวด เร็วในการ ประเมิน ราคาหลัก ประกัน	3.55 มาก	3.27 ปาน กลาง	3.72 มาก	3.57 มาก	3.44 ปาน กลาง	3.52 มาก	3.70 มาก	3.39 ปาน กลาง	3.72 มาก	3.55 มาก
ความรวด เร็วในการ ทำบันทึก พิจารณาสิน เชื่อ	3.46 มาก	3.28 ปาน กลาง	3.61 มาก	3.57 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.34 ปาน กลาง	3.55 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.75 มาก	3.45 มาก
ความรวด เร็วในการ อนุมัติและ แจ้งผล	3.55 มาก	3.35 ปาน กลาง	3.71 มาก	3.66 มาก	3.48 มาก	3.50 มาก	3.68 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.55 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขายลดเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน, P/C: แท็กบัตรเครดิต LBP: ซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน F/L : เงินผู้ประจำ L/G:

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวัล L/C:เช็คเดอริออร์เช็คและทรัสรีชีทส์

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการจำแนกตามประเภท สินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ประเภทสินเชื่อที่ถูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ความรวดเร็วในการ ทำนิติกรรม สัญญา	3.57 มาก	3.36 ปาน กลาง	3.75 มาก	3.49 ปาน กลาง	3.48 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.71 มาก	3.34 ปาน กลาง	3.65 มาก	3.56 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 มาก	3.30 ปาน กลาง	3.65 มาก	3.53 มาก	3.48 ปาน กลาง	3.44 ปาน กลาง	3.60 มาก	3.40 ปาน กลาง	3.67 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 พอใจน้อยที่สุด 1.50-2.49 พอใจน้อย 2.50-3.49 พอใจปานกลาง 3.50-4.49 พอใจมาก 4.50-5.00 พอใจมากที่สุด
หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน, P/C: เช็คกึ่งเครดิต LBP: ช้อดตัวเรียกเก็บเงิน F/L :เงินกู้ประจำ L/G:
หนังสือค้ำประกัน AVAl : อวาล L/C:เช็คดอร์ออฟเครดิตและทรัสรีชีท

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.50) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.57) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทขาดเช็ค มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.30) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.36) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงินมีความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.65) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่องความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.75) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเช็คกึ่งเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.53) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากได้แก่ เรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.66) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทซื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.48) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อขอใช้สินเชื่อ (3.60) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ประจำ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.44) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความรวดเร็วในการประเมินราคาหลักประกัน (3.52) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนึ่งคือค่าประกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (3.60) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา (3.71) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทอ่าวัด มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง (3.40) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความรวดเร็วในการทำบันทึกพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.45) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเคดิตเตอร์ออฟเครดิิตและทรัสตีชิตต์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (3.67) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ความรวดเร็วในการอนุมัติและแจ้งผล (3.86) เป็นลำดับแรก

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท
สินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารจำแนก

ปัญหาในการใช้บริการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัญหาในการพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ ชักช้า ไม่ทันตรงกับความต้องการใช้วงเงิน	2.37 น้อย	2.59 ปานกลาง	2.16 น้อย	2.31 น้อย	2.33 น้อย	2.43 น้อย	2.28 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.16 น้อย	2.37 น้อย
การพิจารณา ด้านสินเชื่อ ไม่มีความเป็นธรรม	2.62 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.49 น้อย	2.62 ปานกลาง
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	2.94 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง
ค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น	3.07 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด
หมายเหตุ: O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน, P/C : แพ้คั้งเครดิต LBP : ช้อดคั่วเรียกเก็บเงิน F/L : เงินกู้ประจำ L/G :
หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวัล L/C : เล็ตเตอร์ออฟเครดิตและทราวิซิชัน

ตารางที่ 60(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้า
 เชื้อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารจำแนก

ปัญหาในการใช้บริการ	ประเภทสินค้าที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	2.98 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ	3.04 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง
การจัดที่นั่งรอไม่เพียงพอ	1.66 น้อย	1.76 น้อย	1.56 น้อย	1.49 น้อยที่สุด	2.71 ปานกลาง	1.69 น้อย	1.61 น้อย	1.66 น้อย	1.37 น้อยที่สุด	1.66 น้อย
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก	2.74 ปานกลาง	2.42 น้อย	2.98 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	1.67 น้อยที่สุด	2.68 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	2.74 ปานกลาง
ข้อมูลทางด้านสินเชื่อของลูกค้าไม่ทันสมัย	2.44 น้อย	2.60 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.34 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.37 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.44 น้อย
บริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย	2.98 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.46 น้อย	2.96 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.99 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาที่ปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี LBD : ขาดเช็ค P/N : คำสัญญาใช้เงิน P/C : แพคเกจเครดิต LBP : เชื้อลดตัวเรียกเก็บเงิน F/L : เงินผู้ประจำ L/G :

หนังสือค้ำประกัน AVAL : อาวัล L/C : เลตเตอร์ออฟเครดิตและทรัสตีรีทด์

ตารางที่ 60(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคาร

ปัญหาในการใช้บริการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่าเฉลี่ยรวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ	2.45 น้อย	2.70 ปานกลาง	2.29 น้อย	2.23 น้อย	3.04 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.68 ปานกลาง	2.33 น้อย	2.45 น้อย
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	2.35 น้อย	2.58 ปานกลาง	2.15 น้อย	2.40 น้อย	2.40 น้อย	2.42 น้อย	2.28 น้อย	2.32 น้อย	2.16 น้อย	2.35 น้อย
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและไม่ใส่ใจในการให้บริการด้านสินเชื่อ เกิดการผิดพลาดบ่อย	2.40 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.21 น้อย	2.20 น้อย	2.38 น้อย	2.47 น้อย	2.25 น้อย	2.63 ปานกลาง	2.21 น้อย	2.40 น้อย
การทำบันทึกเพื่อพิจารณาการขอสินเชื่อมีความล่าช้า	2.51 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.35 น้อย	2.34 น้อย	2.42 น้อย	2.64 ปานกลาง	2.43 น้อย	2.55 ปานกลาง	2.25 น้อย	2.51 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาที่ปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาที่มาก 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินผู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : คำสัญญาใช้เงิน , P/C : แท็กบัตรเครดิต LBP: ชื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน F/L :เงินผู้ประจำ L/G:

หนังสือค่าประกัน AVAL : อาวัล L/C:เช็คเดออร์ออกเครดิตและทราสตีรีซอร์เวด

ตารางที่ 60(ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามตาม จำนวนตามประเภท
สินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการกับธนาคารจำแนก

ปัญหาในการใช้ บริการ	ประเภทสินเชื่อที่ลูกค้าใช้บริการ									ค่า เฉลี่ย รวม
	O/D	LBD	P/N	P/C	LBP	F/L	L/G	AVAL	L/C	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การจัดทำ นิตกรรม สัญญา มีความล่าช้า	2.44 น้อย	2.65 ปาน กลาง	2.26 น้อย	2.51 ปาน กลาง	2.52 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	2.29 น้อย	2.66 ปาน กลาง	2.35 น้อย	2.44 น้อย
ค่าเฉลี่ย รวม	2.60 ปาน กลาง	2.69 ปาน กลาง	2.53 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง	2.63 ปาน กลาง	2.62 ปาน กลาง	2.56 ปาน กลาง	2.65 ปาน กลาง	2.53 ปาน กลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ปัญหาที่น้อยที่สุด 1.50-2.49 ปัญหาที่น้อย 2.50-3.49 ปัญหาปานกลาง 3.50-4.49 ปัญหาปานกลาง 4.50-5.00 ปัญหาที่มากที่สุด

หมายเหตุ : O/D : เงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี ,LBD : ขาดเช็ค ,P/N : ตัวสัญญาใช้เงิน , P/C : เช็คกึ่งเครดิต LBP : เช็คค้ำไว้เรียกเก็บเงิน F/L : เงินผู้ประจำ L/G : หนังสือค้ำประกัน AVAL : อวัล L/C:เช็คเดอรัออฟเครดิตและทรัสรีทิค

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท เงิน
กู้เบิกเงินเกินบัญชี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.60) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคาร
อื่น (3.07) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท ขาดเช็ค โดยรวมมีค่า
เฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.69) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลางได้
แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.09) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.53) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง
ได้แก่เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.27) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหาปานกลาง (2.53) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปานกลาง
ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการติดต่อ (3.27) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท แพ้คั้งเครดิต โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (3.21) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมในการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.23) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท ซื้อลดตัวเรียนเก็บเงิน โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (2.63) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น (3.15) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท เงินกู้ประจำ โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (2.62) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่เรื่องค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.03) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท หนังสือค้ำประกัน โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (2.56) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ เรื่อง ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการติดต่อ (3.10) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท อาวัล โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (2.65) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมการใช้วงเงินต่างประเทศสูงกว่าธนาคารอื่น (3.05) เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาในการใช้สินเชื่อประเภท เล็ดเตอร์ออฟเครดิตและท รัสรีชีทต์ โดยพบว่ารวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีปัญหปานกลาง (2.53) โดยพบว่าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหปานกลาง ได้แก่เรื่องบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับสินเชื่อของธนาคารมีน้อย (3.11) เป็นลำดับแรก