

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ประกอบการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การวิเคราะห์ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ยอดขายต่อปี ประเภทของธุรกิจ ประเภทของสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน วงเงินสินเชื่อรวม ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อ และระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อ (ตารางที่ 1-11)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 12-18)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 19-25)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 26-39)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม (ตารางที่ 40-53)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	113	46.3
หญิง	131	53.7
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	24	9.8
30-40 ปี	57	23.4
41-50 ปี	99	40.6
51-60 ปี	54	22.1
มากกว่า 60 ปี	10	4.1
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.6 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 23.4 และอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	75	30.7
อนุปริญญา	42	17.2
ปริญญาตรี	104	42.6
สูงกว่าปริญญาตรี	23	9.4
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 30.7 และ อนุปริญญา ร้อยละ 17.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาเปิดดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	6	2.5
5-10 ปี	65	26.6
11-15 ปี	24	9.8
16-20 ปี	60	24.6
21 ปีขึ้นไป	89	36.5
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาเปิดดำเนินธุรกิจ 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ 5-10 ปี ร้อยละ 26.6 และ 16-20 ปี ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปี

ยอดขายต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	7	2.9
100,000-1,000,000 บาท	41	16.8
1,000,001-5,000,000 บาท	81	33.2
5,000,001-10,000,000 บาท	48	19.7
มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	67	27.5
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ยอดขายต่อปี 1,000,001-5,000,000 บาท ร้อยละ 33.2 รองลงมาคือ มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 27.5 และ 5,000,001-10,000,000 บาท ร้อยละ 19.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	10	4.1
อุตสาหกรรมการผลิต	54	22.1
การก่อสร้าง	20	8.2
การค้าปลีกค้าส่ง	102	41.8
การขนส่ง	14	5.7
การบริการ เช่น ร้านอาหาร อุ้ช่อมรถยนต์	33	13.5
พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เช่น จัดรูปที่ดิน หมู่บ้านจัดสรร โรงแรม หอพักฯ	11	4.5
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทธุรกิจเป็นการค้าปลีก  
ค้าส่ง ร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ อุตสาหกรรมการผลิต ร้อยละ 22.1 และการบริการ เช่น  
ร้านอาหาร อุ้ช่อมรถยนต์ ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบัน

ประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
กู้เบิกเงินเกินบัญชี	157	64.3
เงินกู้	151	61.9
ตัวสัญญาใช้เงิน	44	18.0
หนังสือค้ำประกัน	27	11.1
รับรองตัวเงิน	10	4.1
หนังสือรับรองเครดิต	7	2.9
ด้านธุรกิจต่างประเทศ	24	9.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 244 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทสินเชื่อของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบันมากที่สุดคือ กู้เบิกเงินเกินบัญชี ร้อยละ 64.3 รองลงมา ได้แก่ เงินกู้ ร้อยละ 61.9 และ ตัวสัญญาใช้เงิน ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	2	0.8
100,000-1,000,000 บาท	105	43.0
1,000,001-5,000,000 บาท	66	27.0
5,000,001-10,000,000 บาท	46	18.9
สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	25	10.2
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท ร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ 1,000,001-5,000,000 บาท ร้อยละ 27.0 และ 5,000,001-10,000,000 บาท ร้อยละ 18.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจและวงเงิน  
สินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ต่ำกว่า 100,000 บาท	0 (0.0)	1 (1.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (3.0)	0 (0.0)	2 (0.8)
100,000-1,000,000 บาท	8 (80.0)	13 (24.1)	5 (25.0)	58 (56.9)	5 (35.7)	13 (39.4)	3 (27.3)	105 (43.0)
1,000,001-5,000,000 บาท	0 (0.0)	21 (38.9)	5 (25.0)	22 (21.6)	4 (28.6)	10 (30.3)	4 (36.4)	66 (27.0)
5,000,001-10,000,000 บาท	0 (0.0)	10 (18.5)	8 (40.0)	14 (13.7)	5 (35.7)	6 (18.2)	3 (27.3)	46 (18.9)
สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	2 (20.0)	9 (16.7)	2 (10.0)	8 (7.8)	0 (0.0)	3 (9.1)	1 (9.1)	25 (10.2)
รวม	10 (100.0)	54 (100.0)	20 (100.0)	102 (100.0)	14 (100.0)	33 (100.0)	11 (100.0)	244 (100.0)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม การค้าปลีก

ค้าส่ง การขนส่ง และการบริการ มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วง 100,000-1,000,000 บาท มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีวงเงิน

สินเชื่อรวมในช่วง 1,000,001-5,000,000 บาท มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการ

ก่อสร้างและการขนส่ง มีวงเงินสินเชื่อรวมในช่วง 5,000,001-10,000,000 บาท มากที่สุด



ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	2.0
1-5 ปี	64	26.2
6-10 ปี	60	24.6
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	115	47.1
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร คือ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.1 รองลงมาคือ 1-5 ปี ร้อยละ 26.2 และ 6-10 ปี ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด

ระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 15 วัน	18	7.4
16-30 วัน	67	27.5
31-60 วัน	92	37.7
มากกว่า 60 วันขึ้นไป	67	27.5
รวม	244	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาที่ธนาคารใช้พิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อครั้งล่าสุด คือ 31-60 วัน ร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ 16-30 วัน และมากกว่า 60 วันขึ้นไป เท่ากัน ร้อยละ 27.5 และ น้อยกว่า 15 วัน ร้อยละ 7.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก  
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	15 (6.1)	145 (59.5)	78 (32.0)	3 (1.2)	3 (1.2)	3.68 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ	19 (7.8)	116 (47.5)	88 (36.1)	19 (7.8)	2 (0.8)	3.54 (มาก)
มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	17 (7.0)	116 (47.5)	91 (37.3)	15 (6.2)	5 (2.0)	3.63 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม	26 (10.7)	104 (42.6)	103 (42.2)	9 (3.7)	2 (0.8)	3.59 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม	11 (4.5)	103 (42.2)	117 (48.0)	11 (4.5)	2 (0.8)	3.45 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม	10 (4.1)	98 (40.2)	112 (45.9)	20 (8.2)	4 (1.6)	3.37 (ปานกลาง)
มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	12 (4.9)	122 (50.0)	96 (39.3)	14 (5.7)	0 (0.0)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 12 ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์อื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	10 (4.1)	84 (34.0)	120 (49.2)	25 (10.2)	5 (2.0)	3.44 (ปานกลาง)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย เป็นไปตามภาวะตลาด	4 (1.6)	88 (36.1)	122 (50.0)	26 (10.7)	4 (1.6)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้ เหมาะสม	6 (2.5)	82 (33.6)	122 (50.0)	32 (13.1)	2 (0.8)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลัก ทรัพย์เหมาะสม	4 (1.6)	91 (37.3)	108 (44.3)	40 (16.4)	1 (0.4)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด ค่าธรรมเนียมการจัดการให้เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่าย กว้างขวางทั่วประเทศ	67 (27.5)	142 (58.2)	27 (11.1)	7 (2.9)	1 (0.4)	4.09 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง	70 (28.7)	123 (50.4)	42 (17.2)	8 (3.3)	1 (0.4)	4.04 (มาก)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้ บริการทุกวัน	63 (25.8)	158 (64.8)	23 (9.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ อย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับ สมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด	33 (13.5)	143 (58.6)	62 (25.4)	3 (1.2)	3 (1.2)	3.82 (มาก)
มีการบริการธนาคารทาง อินเทอร์เน็ต	27 (11.1)	114 (46.7)	94 (38.5)	9 (3.7)	0 (0.0)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 14 ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	6 (2.5)	69 (28.3)	121 (49.6)	41 (16.8)	7 (2.9)	3.11 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ	6 (2.5)	63 (25.8)	147 (60.2)	25 (10.2)	3 (1.2)	3.18 (ปานกลาง)
มีโครงการช่วยเหลือสังคมใน ส่วนรวม	6 (2.5)	58 (23.8)	144 (59.0)	34 (13.9)	2 (0.8)	3.13 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำ เชิญชวนใช้บริการ	8 (3.3)	29 (11.9)	128 (52.5)	67 (27.5)	12 (4.9)	2.81 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง	5 (2.0)	47 (19.3)	135 (55.3)	50 (20.5)	7 (2.9)	2.97 (ปานกลาง)

ตารางที่ 15 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีแผ่นพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีโครงการช่วยเหลือสังคมใน  
ส่วนรวม มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ มีการให้ส่วนลดอัตรา  
ดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง และมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้  
บริการ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ	39 (16.0)	126 (51.7)	75 (30.7)	3 (1.2)	1 (0.4)	3.82 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	42 (17.2)	148 (60.7)	52 (21.3)	1 (0.4)	1 (0.4)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ ติดต่อสื่อสารที่ดี มีการชี้แจง ถูกต้องและเข้าใจง่าย	40 (16.4)	121 (49.6)	68 (27.9)	14 (5.7)	1 (0.4)	3.76 (มาก)
พนักงานรับฟังทำความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหา	49 (20.1)	105 (43.0)	76 (31.2)	13 (5.3)	1 (0.4)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ	49 (20.1)	99 (40.6)	74 (30.3)	19 (7.8)	3 (1.2)	3.70 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้า สม่ำเสมอ	18 (7.4)	74 (30.3)	106 (43.4)	38 (15.6)	8 (3.3)	3.23 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกาย เรียบร้อย สะอาด พุดจาดี	60 (24.6)	126 (51.6)	49 (20.1)	9 (3.7)	0 (0.0)	3.97 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค	29 (11.9)	127 (52.0)	63 (25.8)	25 (10.2)	0 (0.0)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้	57 (23.4)	130 (53.3)	55 (22.5)	2 (0.8)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว	30 (12.3)	114 (46.7)	89 (36.5)	11 (4.5)	0 (0.0)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 16 ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด พุดจาดี และพนักงานมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง พนักงานมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ พนักงานรับฟังทำความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหา พนักงานมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการชี้แจงถูกต้องและเข้าใจง่าย พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ พนักงานให้บริการรวดเร็ว และพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค ยกเว้นในเรื่องพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีพนักงานที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ	6 (2.5)	49 (20.1)	126 (51.6)	56 (23.0)	7 (2.9)	2.96 (ปานกลาง)
การให้บริการที่สาขามีความ รวดเร็ว	8 (3.3)	64 (26.2)	135 (55.3)	29 (11.9)	8 (3.3)	3.14 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินเชื่อดังแต่ยื่น เรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินมี ความเหมาะสม	8 (3.3)	42 (17.2)	157 (64.3)	30 (12.3)	7 (2.9)	3.06 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	6 (2.5)	49 (20.1)	142 (58.2)	42 (17.2)	5 (2.0)	3.04 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสม	6 (2.5)	55 (22.5)	132 (54.1)	46 (18.9)	5 (2.0)	3.05 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	10 (4.1)	112 (45.9)	118 (48.4)	4 (1.6)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย	21 (8.6)	117 (48.0)	95 (38.9)	11 (4.5)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ สะดวก	13 (5.3)	56 (23.0)	149 (61.1)	23 (9.4)	3 (1.2)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น	56 (23.0)	102 (41.8)	78 (32.0)	8 (3.3)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	81 (33.2)	107 (43.9)	47 (19.3)	9 (3.7)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร	82 (33.6)	130 (53.3)	29 (11.9)	3 (1.2)	0 (0.0)	4.19 (มาก)
ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	51 (20.9)	126 (51.6)	64 (26.2)	3 (1.2)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	16 (6.6)	102 (41.8)	108 (44.3)	14 (5.7)	4 (1.6)	3.46 (ปานกลาง)
อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง	65 (26.6)	134 (54.9)	45 (18.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	80 (32.8)	138 (56.6)	24 (9.8)	2 (0.8)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	12 (4.9)	75 (30.7)	125 (51.2)	31 (12.7)	1 (0.4)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น ส่วนปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอ  
เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	1 (0.4)	18 (7.4)	139 (57.0)	86 (35.2)	0 (0.0)	2.73 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ	7 (2.9)	18 (7.4)	140 (57.4)	79 (32.4)	0 (0.0)	2.81 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	1 (0.4)	15 (6.1)	134 (54.9)	87 (35.7)	7 (2.9)	2.66 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป	48 (19.7)	110 (45.1)	85 (34.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	2.84 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป	0 (0.0)	58 (23.8)	124 (50.8)	61 (25.0)	1 (0.4)	2.98 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป	4 (1.6)	69 (28.3)	122 (50.0)	49 (20.1)	0 (0.0)	3.11 (ปานกลาง)
ไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	3 (1.2)	119 (48.8)	119 (48.8)	3 (1.2)	0 (0.0)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ และไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านราคา

ด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	14 (5.7)	83 (34.0)	112 (45.9)	35 (14.4)	0 (0.0)	3.31 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่ สอดคล้องกับภาวะตลาด	3 (1.2)	92 (37.7)	105 (43.0)	38 (15.6)	6 (2.5)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูง เกินไป	7 (2.9)	92 (37.7)	100 (41.0)	39 (16.0)	6 (2.4)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลัก ทรัพย์สูงเกินไป	7 (2.9)	73 (29.9)	120 (49.2)	44 (18.0)	0 (0.0)	3.18 (ปานกลาง)
เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต	13 (5.3)	71 (29.1)	132 (54.1)	28 (11.5)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง  
ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูงเกินไป อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป และเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก  
เช่น การประกันชีวิต อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด และค่าธรรมเนียม  
การสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก	2 (0.8)	4 (1.6)	92 (37.7)	131 (53.7)	15 (6.1)	2.37 (น้อย)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม อยู่ไกลเกินไป	2 (0.8)	3 (1.2)	81 (33.2)	130 (53.3)	28 (11.5)	2.39 (น้อย)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อยและกระจายตัวไม่เหมาะสม	0 (0.0)	4 (1.6)	97 (39.8)	124 (50.8)	19 (7.8)	2.35 (น้อย)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด อยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	0 (0.0)	2 (0.8)	113 (46.3)	110 (45.1)	19 (7.8)	2.40 (น้อย)
การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยาก การติดต่อล่าช้า	0 (0.0)	11 (4.5)	122 (50.0)	93 (38.1)	18 (7.4)	2.52 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยาก การติดต่อล่าช้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อย เกินไปไม่ทั่วถึง	0 (0.0)	14 (5.7)	85 (34.8)	135 (55.3)	10 (4.1)	2.42 (น้อย)
เอกสารแนะนำบริการประเภท ต่างๆ มีน้อย	0 (0.0)	7 (2.9)	94 (38.5)	133 (54.5)	10 (4.1)	2.40 (น้อย)
โครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อย เกินไป	0 (0.0)	2 (0.8)	117 (48.0)	122 (50.0)	3 (1.2)	2.48 (น้อย)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไป เชิญชวนให้มาใช้บริการ	2 (0.8)	32 (13.1)	129 (52.9)	76 (31.1)	5 (2.0)	2.80 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	3 (1.2)	30 (12.3)	153 (62.7)	56 (23.0)	2 (0.8)	2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา  
ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจ  
ให้ใช้บริการสินเชื่อ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน  
การส่งเสริมการตลาดอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานขาดความรู้ ความชำนาญ ไม่เป็นมืออาชีพ	0 (0.0)	0 (0.0)	67 (27.5)	158 (64.8)	19 (7.8)	2.20 (น้อย)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเป็นกันเอง	0 (0.0)	2 (0.8)	59 (24.2)	161 (66.0)	22 (9.0)	2.17 (น้อย)
พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี	0 (0.0)	0 (0.0)	86 (35.2)	136 (55.7)	22 (9.0)	2.26 (น้อย)
พนักงานไม่รับฟังปัญหา หรือ แก้ไขปัญหาล่าช้า	0 (0.0)	2 (0.8)	73 (29.9)	154 (63.1)	15 (6.1)	2.25 (น้อย)
พนักงานให้บริการผิดพลาดบ่อย	0 (0.0)	0 (0.0)	68 (27.9)	150 (61.5)	26 (10.7)	2.17 (น้อย)
พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียน ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0 (0.0)	8 (3.3)	110 (45.1)	108 (44.3)	16 (6.6)	2.52 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย พูดจาไม่ดี	0 (0.0)	6 (2.5)	47 (19.3)	167 (68.4)	24 (9.8)	2.14 (น้อย)
พนักงานไม่มีความเสมอภาคใน การให้บริการ	0 (0.0)	5 (2.0)	94 (38.5)	124 (50.8)	21 (8.6)	2.34 (น้อย)
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	4 (1.6)	41 (16.8)	161 (66.0)	38 (15.6)	2.05 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	0 (0.0)	6 (2.5)	81 (33.2)	137 (56.1)	20 (8.2)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับ  
ปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยย่อยด้าน  
บุคลากรอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ	13 (5.3)	67 (27.5)	101 (41.4)	63 (25.8)	0 (0.0)	3.12 (ปานกลาง)
การให้บริการล่าช้า	7 (2.9)	61 (25.0)	109 (44.7)	65 (26.6)	2 (0.8)	3.02 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้งแต่ยื่น เรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินใช้เวลา นานเกินไป	0 (0.0)	41 (16.8)	142 (58.2)	61 (25.0)	0 (0.0)	2.92 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	3 (1.6)	45 (18.4)	155 (63.5)	39 (16.0)	1 (0.4)	3.09 (ปานกลาง)
การขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบ จำนวนมาก	7 (2.9)	43 (17.6)	146 (59.8)	41 (16.8)	7 (2.9)	3.01 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานขาดความ น่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด	0 (0.0)	3 (1.2)	108 (44.3)	119 (48.8)	14 (5.7)	2.41 (น้อย)
เทคโนโลยีที่ใช้ล่าช้า ไม่ ทันสมัย	0 (0.0)	4 (1.6)	56 (23.0)	166 (68.0)	18 (7.4)	2.19 (น้อย)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ	9 (3.7)	16 (6.6)	86 (35.2)	122 (50.0)	11 (4.5)	2.55 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับ  
ปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน  
และการให้บริการล่าช้า ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา  
ในระดับน้อย

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้  
บริการสินเชื่อด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สภาพอากาศภายในธนาคารร้อน หรือเย็นเกินไป	0 (0.0)	3 (1.2)	61 (25.0)	128 (52.5)	52 (21.3)	2.06 (น้อย)
ธนาคารตกแต่งไม่ดี ขาดความ สวยงามไม่ทันสมัย	0 (0.0)	0 (0.0)	29 (11.9)	155 (63.5)	60 (24.6)	1.87 (น้อย)
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ ธนาคารยังไม่โดดเด่นเป็นที่รู้จัก โดยทั่วไป	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (9.0)	170 (69.7)	52 (21.3)	1.88 (น้อย)
ระบบการรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารไม่ดี	0 (0.0)	3 (1.2)	56 (23.0)	141 (57.8)	44 (18.0)	2.07 (น้อย)
ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	5 (2.0)	8 (3.3)	83 (34.0)	133 (54.5)	15 (6.1)	2.41 (น้อย)
อาคารสถานที่ของธนาคารไม่ ใหญ่โตกว้างขวาง	0 (0.0)	0 (0.0)	32 (13.1)	177 (72.5)	35 (14.3)	1.99 (น้อย)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคาร มองเห็นไม่ชัดเจน	0 (0.0)	0 (0.0)	22 (9.0)	185 (75.8)	37 (15.2)	1.94 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2 (0.8)	53 (40.6)	99 (40.6)	84 (34.4)	6 (2.5)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาใน  
ระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ  
อื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย



ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)
มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดเหมาะสม	4.20 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เพียงพอกับความต้องการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าปลีก ค้าส่ง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และมีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการบริการ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่างๆ ในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	2.90 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
การเปลี่ยนแปลง อัตราดอกเบี้ยเป็นไป ตามภาวะตลาด	3.00 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้ กู้เหมาะสม	2.90 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจ หลักทรัพย์เหมาะสม	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรม-  
กรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง และการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาใน  
ระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ  
ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม และค่าธรรมเนียม  
การสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ  
ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด และ  
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจปัจจัยย่อย  
ต่างๆ ในด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะ  
ตลาด และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัด  
จำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)	4.09 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	4.30 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด	3.20 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.20 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง การขนส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และ สาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	2.90 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีแผ่นพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีโครงการช่วยเหลือสังคมในส่วนรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง	3.10 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจก่อสร้าง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความ สามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษย- สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	4.36 (มาก)	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ คิดต่อสื่อสารที่ดี มีการ ชี้แจงถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	4.25 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานรับฟังทำความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหา	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่าง ถูกต้องสม่ำเสมอ	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	4.15 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือน ลูกค้าสม่ำเสมอ	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด พูดจาดี	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่าง เสมอภาค	3.90 (มาก)	3.59 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.99 (มาก)	4.29 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.99 (มาก)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	4.05 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องมีพนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการบริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานรับฟังทำความเข้าใจและช่วยแก้ปัญหา พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค และพนักงานให้บริการรวดเร็ว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ พนักงานออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการรวดเร็ว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	2.60 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การให้บริการที่สาขามีความรวดเร็ว	2.70 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินค้าตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับเงินมีความเหมาะสม	2.70 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.80 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสม	2.70 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ	3.20 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก	3.20 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง



ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ  
และน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ การก่อสร้าง และการค้าปลีกค้าส่ง มีความพึงพอ  
ใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีระบบการทำงานที่  
ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง  
พอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ  
ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และน่า  
เชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้สะดวก ที่ผู้ตอบแบบ  
สอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในอาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	4.35 (มาก)	4.17 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)	3.55 (มาก)	4.19 (มาก)
ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้ นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)	4.35 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	3.90 (มาก)	4.17 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	3.82 (มาก)	4.21 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.70	3.31	3.35	3.29	3.57	3.30	2.73	3.27

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้ นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าปลีก ค้าส่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือก	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ เพียงพอกับความต้องการ	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่าง ประเทศ	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละ งวดเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินกู้เหมาะสม	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูล ค่าหลักประกันเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีความยืดหยุ่นในการใช้วง เงินสินเชื่อ	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย  
ต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติเพียงพอกับความต้องการ ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้เหมาะสม และสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันเหมาะสม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม สูงกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	5,000,001-10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเป็นไปตามภาวะตลาด	3.50 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสม	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้เหมาะสม และค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์เหมาะสมที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านราคาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัด  
จำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีจำนวนสาขามาก มีเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ	3.50 (มาก)	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	3.72 (มาก)	4.09 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกต่อการเดินทาง	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)	4.36 (มาก)	4.15 (มาก)	3.52 (มาก)	4.04 (มาก)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)	3.68 (มาก)	4.16 (มาก)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.65 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
มีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการอย่างทั่วถึง เช่น ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสด และมีการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-1,000,000 บาท	1,000,001-5,000,000 บาท	5,000,001-10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีแผนพับแนะนำบริการประเภทต่างๆ	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีโครงการช่วยเหลือสังคมใน ส่วนรวม	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำเชิญชวนใช้บริการ	3.00 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ย และลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง	3.50 (มาก)	2.93 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง มีการให้ส่วนลดอัตราดอกเบี้ยและลดค่าธรรมเนียมในบางช่วง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความ สามารถ ความชำนาญ น่าเชื่อถือ	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจ มีมนุษย- สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความสามารถในการ การติดต่อสื่อสารที่ดี มีการ ชี้แจงถูกต้องและเข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงานรับฟังทำความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหา	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่าง ถูกต้องสม่ำเสมอ	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานออกไปเยี่ยมเยือน ลูกค้าสม่ำเสมอ	3.00	3.31	3.08	3.41	2.96	3.23
พนักงานมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเรียบร้อย สะอาด พูดจาดี	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	3.72 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานให้บริการอย่าง เสมอภาค	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์เชื่อ ถือได้	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.24 (มาก)	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)



จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านบุคลากรในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างเสมอภาค ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ	2.50 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
การให้บริการที่สาขามีความ รวดเร็ว	2.50 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้ง แต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับวง เงินมีความเหมาะสม	2.50 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	2.50 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการ ขอสินเชื่อเหมาะสม	2.50 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และน่าเชื่อถือ	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำ ได้สะดวก	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ น่าเชื่อถือ และมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาทด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวม สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในธนาคารมีความเป็นกันเอง อบอุ่น	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
อาคารสถานที่มีการตกแต่งดี สวยงาม ทันสมัย สะอาด	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)
ความมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)	4.19 (มาก)
ระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)
ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.88 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
อาคารสถานที่ใหญ่โตกว้างขวาง	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)	4.26 (มาก)	3.88 (มาก)	4.08 (มาก)
มีป้ายตราสัญลักษณ์ของธนาคารมองเห็นได้ง่าย	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.43 (มาก)	3.96 (มาก)	4.21 (มาก)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม ต่ำกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม วงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่ จอครดเพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ และวงเงินสินเชื่อรวม

5.1 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือกน้อย	3.00 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติน้อยเกินไป ไม่เพียงพอ	3.20 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ	2.50 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละงวดสูงเกินไป	2.50 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป	2.80 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ	2.40 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่ความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีบริการสินเชื่อ ธุรกิจต่างประเทศ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านราคา	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.10 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้สูงเกินไป	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป	2.90 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
เสียดำใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต	3.10 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต การค้าปลีกค้าส่ง การบริการ และพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคา ทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการสำรวจหลักทรัพย์สูงเกินไป และเสียดำใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก	2.30 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.37 (น้อย)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม อยู่ไกลเกินไป	2.20 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.21 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.27 (น้อย)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อยและกระจายตัวไม่เหมาะสม	2.50 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.35 (น้อย)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุล ผักเครื่องรับฝากเงินสด น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	2.50 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยาก การติดต่อล่าช้า	2.70 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม พบปัญหา ด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก และทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสมอยู่ไกลเกินไปที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก และการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง และการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง และการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง	2.30 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.42 (น้อย)
เอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย	2.30 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.40 (น้อย)
โครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อยเกินไป	2.60 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.58 (ปานกลาง)	2.29 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.48 (น้อย)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม การค้าปลีกค้าส่งพบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และ เอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การขนส่ง พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ และ ไม่มีส่วนลดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และโครงการช่วยเหลือสังคมมีน้อยเกินไป ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ การบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากรจำแนกตามประเภท  
ธุรกิจ

ด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขาดความรู้ ความ ชำนาญ ไม่เป็นมืออาชีพ	2.10 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.20 (น้อย)
พนักงานไม่มีมนุษย- สัมพันธ์ ขาดความเป็น กันเอง	2.00 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.17 (น้อย)
พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี	2.00 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)
พนักงานไม่รับฟังปัญหา หรือแก้ไขปัญหาล่าช้า	2.20 (น้อย)	2.37 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)
พนักงานให้บริการผิด พลาดบ่อย	2.00 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.17 (น้อย)
พนักงานไม่ออกไปเยี่ยม เยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.80 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.44 (น้อย)
พนักงานแต่งกายไม่เรียบ ร้อย พูดจาไม่ดี	2.10 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.10 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.14 (น้อย)
พนักงานไม่มีความเสมอ ภาคในการให้บริการ	2.20 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.34 (น้อย)
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ	1.50 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.11 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.05 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	1.70 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.35 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.36 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเป็นเกษตรกรรวม พบปัญหา  
ด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือน  
ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้าปลีก  
ค้าส่ง และการขนส่ง พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อย  
ด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมเยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และ  
พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้าน  
ต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานพุดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อ  
สื่อสารไม่ดี และพนักงานไม่รับฟังปัญหาหรือแก้ไขปัญหาล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา  
ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านกระบวนการ	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรมการผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีกค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนาอสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ	2.80 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)
การให้บริการล่าช้า	2.80 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินค้าตั้งแต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับวงเงินใช้เวลานานเกินไป	2.80 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก	3.50 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด	2.40 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)
เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	2.20 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.19 (น้อย)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม พบปัญหา  
ด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องการขอสินเชื่อใช้  
เอกสารประกอบจำนวนมาก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก และระบบ  
การทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด และเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต พบปัญหาต่างๆ ของ  
ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการก่อสร้าง พบปัญหาต่างๆ ของปัจจัยย่อย  
ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจการค้าปลีกค้าส่ง พบปัญหาต่างๆ ของ  
ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อ  
ถือ มีความผิดพลาด เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก  
คู่สายไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการขนส่ง พบปัญหาต่างๆ ของปัจจัยย่อย  
ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความ  
ผิดพลาด และเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจบริการ พบปัญหาต่างๆ ของปัจจัยย่อย  
ด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่อง เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย และการ  
ติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยากคู่สายไม่เพียงพอ ที่พบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาต่างๆ  
ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่  
เพียงพอ และการขอสินเชื่อใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาใน  
ระดับมาก



ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ							
	เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม การผลิต	การก่อสร้าง	การค้าปลีก ค้าส่ง	การขนส่ง	การบริการ	พัฒนา อสังหาริมทรัพย์	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพอากาศภายในอาคาร ร้อนหรือเย็นเกินไป	2.10 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.29 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.06 (น้อย)
อาคารตกแต่งไม่ดี ขาด ความสวยงามไม่ทันสมัย	1.80 (น้อย)	1.85 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.64 (น้อย)	2.09 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ อาคารยังไม่โดดเด่นเป็นที่ รู้จักโดยทั่วไป	1.70 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.67 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ระบบการรักษาความปลอดภัย ของอาคารไม่ดี	1.70 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.07 (น้อย)
อาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือ พิมพ์	2.50 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.15 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)
อาคารสถานที่ของอาคาร ไม่ใหญ่โตกว้างขวาง	2.00 (น้อย)	2.07 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.90 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.21 (น้อย)	1.82 (น้อย)	1.99 (น้อย)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ อาคารมองเห็นไม่ชัดเจน	2.00 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.85 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.91 (น้อย)	1.94 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.20 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การผลิตและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจการค้าก่อสร้าง การค้าปลีกค้าส่ง การขนส่ง และการบริการ พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

5.2 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม  
วงเงินสินเชื่อรวม

ด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อให้เลือก น้อย	3.00 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ น้อยเกินไป ไม่เพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่าง ประเทศ	3.00 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระในแต่ละ งวดสูงเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ เงินกู้สั้นหรือยาวเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
สัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูล ค่าหลักประกันต่ำเกินไป	3.50 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้ วงเงินสินเชื่อ	2.50 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสัดส่วนวงเงินสินเชื่อต่อมูลค่าหลักประกันต่ำเกินไป ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 5,000-001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีบริการสินเชื่อธุรกิจต่างประเทศ และไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องไม่มีความยืดหยุ่นในการใช้วงเงินสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามวงเงิน  
สินเชื้รวม

ด้านราคา	วงเงินสินเชื้รวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
อัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลง ไม่สอดคล้องกับภาวะตลาด	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้ สูงเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมการสำรวจ หลักทรัพย์สูงเกินไป	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การประกันชีวิต	3.50 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื้รวมต่ำกว่า 100,000 บาท  
พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ  
มาก เช่น การประกันชีวิต ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื้รวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-  
5,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคา  
ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื้รวม 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้าน  
ต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องค่าธรรมเนียมการสำรวจหลัก  
ทรัพย์สูงเกินไป และเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ มาก เช่น การทำประกันชีวิต ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ  
ปัญหาในระดับมาก

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีจำนวนสาขาน้อย การติดต่อไม่สะดวก	2.00 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.14 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.37 (น้อย)
ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่เหมาะสม อยู่ไกลเกินไป	2.50 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.27 (น้อย)
มีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อยและกระจายตัวไม่เหมาะสม	2.50 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)
มีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมุดคู่ฝากเครื่องรับฝากเงินสด น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง	2.50 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
การให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยาก การติดต่อล่าช้า	2.50 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อยการติดต่อไม่สะดวก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีจำนวนสาขาน้อยการติดต่อไม่สะดวก และการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมีขั้นตอนยุ่งยากการติดต่อล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีสาขาในศูนย์การค้าที่เปิดให้บริการทุกวันอยู่น้อยและกระจายตัวไม่เหมาะสม และมีเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM เครื่องปรับสมดุลคู่ฝาก เครื่องรับฝากเงินสดอยู่น้อยให้บริการได้ไม่ทั่วถึง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง	2.50 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)
เอกสารแนะนำบริการ ประเภทต่างๆ มีน้อย	2.50 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
โครงการช่วยเหลือสังคมมี น้อยเกินไป	2.50 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไป เชิญชวนให้มาใช้บริการ	2.50 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดอัตรา ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่าย อื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการ สินเชื่อ	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท  
พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้าน  
ต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องมีการโฆษณา  
ผ่านสื่อต่างๆ น้อยเกินไปไม่ทั่วถึง และเอกสารแนะนำบริการประเภทต่างๆ มีน้อย ที่ผู้ตอบแบบ  
สอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-  
10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อย  
ยกเว้นในเรื่องไม่มีพนักงานธนาคารออกไปเชิญชวนให้มาใช้บริการ และไม่มีส่วนลดอัตรา  
ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจูงใจให้ใช้บริการสินเชื่อ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
พบปัญหาในระดับปานกลาง



ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไปพบปัญหาด้าน  
ต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงิน  
สินเชื่อรวม

ด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขาดความรู้ ความ ชำนาญ ไม่เป็นมืออาชีพ	2.00 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.20 (น้อย)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดความเป็นกันเอง	2.00 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.17 (น้อย)
พนักงานพูดจาไม่รู้เรื่อง การติดต่อสื่อสารไม่ดี	1.50 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.26 (น้อย)
พนักงานไม่รับฟังปัญหา หรือแก้ไขปัญหาล่าช้า	1.50 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.25 (น้อย)
พนักงานให้บริการผิดพลาด บ่อย	1.50 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.17 (น้อย)
พนักงานไม่ออกไปเยี่ยม เยือนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	2.50 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)
พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย พูดจาไม่ดี	2.00 (น้อย)	2.23 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.14 (น้อย)
พนักงานไม่มีความเสมอ ภาคในการให้บริการ	2.50 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ	1.50 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.22 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.05 (น้อย)
พนักงานให้บริการล่าช้า	2.00 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท และ 1,000,001-5,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องพนักงานไม่ออกไปเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานให้บริการล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านกระบวนการ	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอ	3.50 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
การให้บริการล่าช้า	3.50 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการทำสินเชื่อตั้ง แต่ยื่นเรื่อง จนถึงวันได้รับ วงเงินใช้เวลานานเกินไป	2.50 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขอสินเชื่อยุ่ง ยากซับซ้อน	2.50 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
การขอสินเชื่อใช้เอกสาร ประกอบจำนวนมาก	2.50 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานขาดความ น่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)
เทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลัง ไม่ทันสมัย	2.00 (น้อย)	2.28 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.19 (น้อย)
การติดต่อทางโทรศัพท์ทำ ได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ	2.00 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.87 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องพนักงานที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ และการให้บริการที่ล่าช้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับมาก และ ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ล้าหลังไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล่าช้าไม่ทันสมัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวม 1,000,001-5,000,000 บาท และ 5,000,001-10,000,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องระบบการทำงานขาดความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาด เทคโนโลยีที่ใช้ ล่าช้าไม่ทันสมัย และการติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก คู่สายไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องเทคโนโลยีที่ใช้ล่าช้าไม่ทันสมัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อ					
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 1,000,000 บาท	1,000,001- 5,000,000 บาท	5,000,001- 10,000,000 บาท	สูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพอากาศภายในธนาคาร ร้อนหรือเย็นเกินไป	2.00 (น้อย)	2.15 (น้อย)	1.86 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.06 (น้อย)
ธนาคารตกแต่งไม่ดี ขาด ความสวยงามไม่ทันสมัย	2.00 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.73 (น้อย)	1.87 (น้อย)	1.80 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของ ธนาคารยังไม่โดดเด่นเป็นที่ รู้จักโดยทั่วไป	2.00 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.77 (น้อย)	1.89 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.88 (น้อย)
ระบบการรักษาความปลอดภัย ของธนาคารไม่ดี	2.50 (ปานกลาง)	2.08 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.26 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.07 (น้อย)
ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอ เช่น เก้าอี้ นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	2.50 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.41 (น้อย)
อาคารสถานที่ของธนาคาร ไม่ใหญ่โตกว้างขวาง	2.00 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.92 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.24 (น้อย)	1.99 (น้อย)
ป้ายตราสัญลักษณ์ของ ธนาคารมองเห็นไม่ชัดเจน	2.00 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.77 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.20 (น้อย)	1.94 (น้อย)
มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.50 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 100,000 บาท พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องระบบการรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ดี ธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อรวม 100,000-1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท และสูงกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาด้านต่างๆ ของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับน้อย ยกเว้นในเรื่องมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับปานกลาง