

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักวิชาการธุรกิจหรือยูธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร” เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็น ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารธุรกิจหรือยูธยา จำกัด (มหาชน) ทั้ง 7 สาขา ในจังหวัดสมุทรสาคร เก็บข้อมูลสาขาละ 55 ราย รวมทั้งสิ้น 385 ราย โดยแบ่งผลการศึกษาดังนี้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจ
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารธุรกิจหรือยูธยา จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักวิชาการธุรกิจหรือยูธยา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร
4. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักวิชาการธุรกิจหรือยูธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สาขาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สาขาสมุทรศาสตร์	55	14.29
สาขาย่อยถนนราษฎร์บรรจบ	55	14.29
สาขาย่อยถนนนิกิมณี	55	14.29
สาขาย่อยคลองครุ	55	14.29
สาขาย่อย ปตท.ถนนเอกชัย	55	14.29
สาขากระท่อมแบน	55	14.29
สาขาอ้อมน้อย	55	14.29
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	262	68.05
หญิง	123	31.95
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	45	11.69
30-39 ปี	95	24.68
40-49 ปี	191	49.61
50-59 ปี	37	9.61
60 ปีขึ้นไป	17	4.42
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพทางครอบครัว</b>		
โสด	77	20.00
สมรส	280	72.73
อื่นๆ(หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย)	28	7.27
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.หรือต่ำกว่า	56	14.55
อนุปริญญาหรือ ปวส.	133	34.55
ปริญญาตรี	158	41.04
สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.87
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>ตำแหน่งของท่านในกิจการ</b>		
เจ้าของกิจการ	317	82.34
ผู้จัดการทั่วไป	21	5.45
ผู้จัดการฝ่ายผลิต	23	5.97
ผู้จัดการฝ่ายตลาด	12	3.12
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน	12	3.12
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 แสดงการแจกแจงของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทั้ง 7 สาขา ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร, สาขาขอนแก่นราชภัฏบรจบ, สาขาขอนแก่นกสิกรรม, สาขาขอนแก่นนคร, สาขาขอนแก่น, ถนนเอกชัย, สาขากระทุ่มแบน และสาขาอ้อมน้อย สาขาละ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ซึ่งตรงกับการวางแผนการเก็บตัวอย่าง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีจำนวน 262 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68.05 และอีก 123 คนหรือร้อยละ 31.95เป็นผู้หญิง ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 191 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.61 รองลงมา 95 คน หรือร้อยละ 24.68 มีอายุ 30-39 ปี และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 45 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 11.69 ที่เหลือเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50-59 ปีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 และ อายุ 60 ปี มีจำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.42

ทางด้านสถานภาพทางครอบครัวนั้นพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 280 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด จำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้ตอบแบบสอบถามอีก 28 คนหรือร้อยละ 7.27 เป็นผู้ที่มิมีสถานะอื่นๆ

ในด้านระดับการศึกษานั้นพบว่า กลุ่มผู้แบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด 158 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 133 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.55 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือต่ำกว่า จำนวน 56 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 14.55 สำหรับแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีนั้น มีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีเพียง 38 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.87

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 317 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.34 รองลงมาคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้จัดการฝ่ายผลิตจำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.97 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้จัดการทั่วไปจำนวน 21 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.45 ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้จัดการฝ่ายตลาดและผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน มีจำนวนเท่ากัน คือ ตำแหน่งละ 12 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.12

ในด้านระยะเวลาการประกอบกิจการนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 6-10 ปี จำนวนมากที่สุดจำนวน 153 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมา มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 4-5 ปี จำนวน 115 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.87 และอีก 70 ราย หรือร้อยละ 18.18 มีระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่เกิน 3 ปี ส่วนกิจการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีนั้นมีจำนวนน้อยที่สุด คือมีเพียง 47 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.21

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลธุรกิจ

ระยะเวลาการประกอบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	70	18.18
4-5 ปี	115	29.87
6-10 ปี	153	39.74
มากกว่า 10 ปี	47	12.21
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภทของกิจการ</b>		
กิจการการผลิต	126	32.73
กิจการบริการ	126	32.73
กิจการค้าส่งและค้าปลีก	133	34.54
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>ลักษณะธุรกิจ</b>		
บุคคลธรรมดา	255	66.24
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	63	16.36
บริษัทจำกัด	67	17.40
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>มูลค่าสินทรัพย์ถาวรทั้งหมด(หลังหักค่าเสื่อมราคาสะสม)ของกิจการ</b>		
ไม่เกิน 30.0 ล้านบาท	246	63.90
31.0-50.0 ล้านบาท	105	27.27
51.0-200.0 ล้านบาท	34	8.83
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จำนวนคนงานหรือพนักงานทั้งหมดในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 คน	227	58.96
31-50 คน	129	33.51
51-200 คน	24	6.23
มากกว่า 200 คน	5	1.30
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>โครงสร้างส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งหมดของกิจการในปัจจุบันประกอบด้วย</b>		
<b>เงินทุนของตนเอง</b>		
มากกว่า 50%	240	62.34
50 %	117	30.39
น้อยกว่า 50%	28	7.27
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>เงินทุนของหุ้นส่วนที่ลงทุนในห้างหุ้นส่วนจำกัด</b>		
ไม่มี	325	84.42
มากกว่า 50%	18	4.68
50 %	34	8.82
น้อยกว่า 50%	8	2.08
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>เงินทุนของผู้ถือหุ้นที่ลงทุนในบริษัทจำกัด</b>		
ไม่มี	327	84.94
มากกว่า 50%	30	7.79
50 %	21	5.45
น้อยกว่า 50%	7	1.82
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ยอดขายต่อปีของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000.- บาท	65	16.88
1,000,001. –3,000,000.-บาท	180	46.75
3,000,001-5,000,000.- บาท	102	26.49
5,000,001-7,000,000.-บาท	25	6.49
มากกว่า 7,000,000 บาท	13	3.39
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานที่ตั้งของกิจการ</b>		
อ.เมือง	301	78.18
อ.บ้านแพ้ว	24	6.23
อ.กระทุ่มแบน	60	15.59
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 6-10 ปี จำนวน 153 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 39.74 รองลงมา มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 4-5 ปี จำนวน 115 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 29.87 และอีก 70 ราย หรือร้อยละ 18.18 มีระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่เกิน 3 ปี ส่วนกิจการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีนั้นมีจำนวนน้อยที่สุด คือมีเพียง 47 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 12.21

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประกอบกิจการค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.55 ที่เหลืออยู่ในกิจการการผลิตและการบริการ ประเภทละ 126 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.73

มีลักษณะการประกอบธุรกิจเป็นรูปแบบบุคคลธรรมดาเป็นส่วนใหญ่ คือ จำนวน 255 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 66.24 รองลงมาเป็นรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.40 และอีก 63 รายหรือร้อยละ 16.36 มีลักษณะธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด

ส่วนใหญ่กิจการมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรทั้งหมดไม่เกิน 30.0 ล้านบาท จำนวน 246 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมากิจการมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 31.0-50.0 ล้านบาท และอีก 34 ราย หรือร้อยละ 8.83 มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวร 51.0-200.0 ล้านบาท โดยกิจการ 227 ราย หรือร้อยละ 58.96

มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 30 คน และอีก 129 ราย หรือร้อยละ 33.51 มีจำนวนพนักงาน 129 คน ส่วนกิจการ อีก 24 รายหรือร้อยละ 6.23 มีจำนวนพนักงาน 6.23 และกิจการที่มีพนักงานมากกว่า 200 คนมีเพียง 5 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.30

ในด้าน โครงสร้างของผู้ถือหุ้นทั้งหมดของกิจการส่วนใหญ่ประกอบด้วยเงินทุนของตัวเองมากกว่า 50% จำนวน 240 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 62.34 รองลงมามีเงินทุนของตัวเอง 50% จำนวน 117 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.39 และอีก 28 ราย หรือร้อยละ 7.27 มีเงินทุนของตัวเองน้อยกว่า 50% สำหรับด้านเงินทุนของหุ้นส่วนนั้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 325 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 84.42 ไม่มีเงินทุนจากหุ้นส่วน รองลงมาจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.82 มีเงินทุนของหุ้นส่วน 50% และจำนวน 18 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 4.68 มีเงินทุนของหุ้นส่วนมากกว่า 50% และอีก 8 รายหรือร้อยละ 2.08 มีเงินทุนของหุ้นส่วนน้อยกว่า 50% สำหรับด้านเงินทุนของผู้ถือหุ้นนั้นพบว่าจำนวน 327 ราย หรือร้อยละ 84.94 ไม่มีเงินทุนของผู้ถือหุ้น รองลงมา 30 ราย หรือร้อยละ 7.79 มีเงินทุนของผู้ถือหุ้น มากกว่า 50% อีก 21 รายหรือร้อยละ 5.45 มีเงินทุนของผู้ถือหุ้นจำนวน 50% และน้อยที่สุดมีเงินทุนของผู้ถือหุ้น น้อยกว่า 50% โดยมีเพียง 7 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 1.82

สำหรับด้านยอดขายต่อปีของกิจการส่วนใหญ่กิจการมียอดขาย 1,000,001 –3,000,000 บาท ต่อปี จำนวน 180 ราย หรือร้อยละ 46.75 รองลงมา มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 102 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.49 และอีก 65 รายหรือร้อยละ 16.88 มียอดขายต่อปีไม่เกิน 1,000,000 บาท ส่วนอีก 25 ราย หรือร้อยละ 6.49 มียอดขาย 5,000,001-7,000,000 บาทต่อปี ส่วนกิจการที่มียอดขายต่อปี มากกว่า 7,000,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.39

กิจการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จำนวน 301 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 78.18 รองลงมา ตั้งอยู่ในอำเภอกระทุ่มแบนจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.59 และน้อยที่สุดคือกิจการที่ตั้งอยู่ใน อำเภอบ้านแพ้วจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.23



## 2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)

### 2.1 ประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1.สินเชื่อระยะสั้น</b>	<b>301</b>	<b>78.18</b>
1.1 เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft)	258	67.01
1.2 เงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตัวสัญญาใช้เงิน (Promissory Notes)	88	22.86
1.3 สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance Credit)	3	0.78
1.3.1 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit)	3	0.78
1.3.2 เลตเตอร์ ออฟ เครดิต ภายในประเทศ (Domestic Letter of Credit)	0	0.00
1.3.3 ทรัสต์ รีซีพ (Trust Receipt)	3	0.78
1.3.4 แพ็คกิ้ง เครดิต (Packing Credit)	3	0.78
1.3.5 การรับซื้อ หรือซื้อลดตั๋วเงินจากการส่งออก (Export bills Purchased or Discounted)	0	0.00
1.4 ภาระผูกพัน การอวัล/รับรองตั๋วเงิน (Aval/Acceptance)		
1.4.1 หนังสือค้ำประกัน (Letters of Guarantees/Bank Guarantee)	74	19.22
1.5 การรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ (Domestic Bill Discounted)	0	0.00
1.6 การออกหนังสือรับรองเครดิต/หนังสือสนับสนุนทางการเงิน	0	0.00
<b>2.เงินกู้ระยะยาว(Term Loans)(เกินกว่า 1 ปี)</b>	<b>215</b>	<b>55.84</b>
<b>3.สินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ(Onshore Loans)</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

หมายเหตุ - กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ n = 385

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกใช้สินเชื่อได้ 3 ประเภท ได้แก่ สินเชื่อระยะสั้น เงินกู้ระยะยาว และสินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้สินเชื่อระยะสั้น โดยมีจำนวน 301 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 78.18 โดยสินเชื่อระยะสั้นที่เลือกใช้นั้นเป็นแบบเบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft) มากที่สุดจำนวน 258 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 67.01 รองลงมาคือเป็นแบบเงินกู้ระยะสั้นโดยใช้ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Notes) จำนวน 88 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 22.86 และจำนวน 74 คน หรือร้อยละ 19.22 เลือกใช้สินเชื่อระยะสั้นแบบหนังสือค้ำประกัน (Letters of Guarantees/Bank Guarantee) และใช้สินเชื่อระยะสั้นแบบสินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance Credit) คือ เลตเตอร์ ออฟ เครดิต (Letter of Credit) ทรัสต์ รีซีพ (Trust Receipt) และแพ็คเกจ เครดิต (Packing Credit) ประเภทละ 3 ราย หรือร้อยละ 0.78 ส่วนสินเชื่อระยะสั้นแบบการรับซื้อลดตั๋วเงินในประเทศ (Domestic Bill Discounted) และการออกหนังสือรับรองเครดิต/หนังสือสนับสนุนทางการเงิน นั้น ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้สินเชื่อระยะสั้นทั้ง 2 แบบนี้เลย สำหรับเงินกู้ระยะยาว(Term Loans)(เกินกว่า 1 ปี) มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้สินเชื่อประเภทนี้จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.84 สำหรับสินเชื่อที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ(Onshore Loans) นั้น ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้สินเชื่อประเภทนี้เลย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 2.2 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) และวงเงิน สินเชื่อ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ  
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร กรุงศรีอยุธยาฯ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	59	15.32
2-5 ปี	182	47.27
6-10 ปี	128	33.25
มากกว่า 10 ปี	16	4.16
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงศรี  
อยุธยา จำกัด(มหาชน) 2-5 ปี มีจำนวน 182 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.27 รองลงมาเป็นลูกค้ามา  
เป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 128 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.25 สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่เป็นลูกค้าสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ไม่เกิน 1 ปีนั้น มีจำนวน 59 ราย หรือคิด  
เป็นร้อยละ 15.32 ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่  
เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารมากกว่า 10 ปี จำนวน 16 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 4.16

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อ SME ที่มีอยู่กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

วงเงินสินเชื่อ SME ที่มีอยู่กับธนาคารกรุงศรีอยุธยาฯ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5.0 ล้านบาท	239	62.08
5.1-10.0 ล้านบาท	125	32.47
10.1-15.0 ล้านบาท	20	5.19
15.1-20.0 ล้านบาท	1	0.26
<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อ SME อยู่กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในปัจจุบันไม่เกิน 5.0 ล้านบาท จำนวน 239 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 62.08 รองลงมามีวงเงินสินเชื่อ 5.1–10.0 ล้านบาท จำนวน 125 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 32.47 อีก 20 รายหรือร้อยละ 5.19 มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารในปัจจุบัน 10.1-15.0 ล้านบาท และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อในปัจจุบัน 15.1–20 ล้านบาท มีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีเพียง 1 รายเท่านั้น หรือคิดเป็นเพียงร้อยละ 0.26

### 2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	113	29.35
2.เพื่อลงทุนในกิจการเดิม	157	40.78
3.เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน	218	56.62
4.เพื่อสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ	11	2.86
5.เพื่อให้ผู้นำเข้านำเข้าชำระค่าสินค้าหรือวัตถุดิบนำเข้า	7	1.82
6.เพื่อให้ผู้ส่งออกนำไปจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าเพื่อผลิตและส่งออก	3	0.78
7.เพื่อขอให้ธนาคารรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงิน	0	0.00
8.เพื่อค้ำประกันสัญญาต่างๆ	89	23.12
9.เพื่อออกหนังสือรับรองฐานะและเครดิตของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม	0	0.00
10.เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร ฯลฯ	27	7.01
11.เพื่อเงินกู้(Onshore Loans)ที่มีสัญญากู้ยืมเงินเป็นหลักฐาน	0	0.00
12.เพื่อเงินกู้(Onshore Loans)ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน	0	0.00
13.เป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	33	8.57
14.อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ - กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ n = 385

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนจำนวนมากที่สุด 218 ราย หรือ คิดเป็นร้อยละ 56.62 รองลงมาคือ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อเพื่อลงทุนในกิจการเดิมจำนวน 157 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.78 และ เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ จำนวน

113 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.35 นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อค้าประกัน สัญญาต่างๆ จำนวน 89 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 23.12 เพื่อเป็นการไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 33 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 8.57 และเพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร ฯลฯ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.01 นอกจากนี้ก็ยังมีวัตถุประสงค์สั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศเพื่อให้ผู้นำเข้านำไปชำระค่าสินค้าหรือวัตถุดิบนำเข้า และเพื่อให้ผู้ส่งออกนำไปจัดซื้อวัตถุดิบหรือสินค้าเพื่อผลิตและส่งออก จำนวน 11 ราย 7 ราย และ 3 ราย ตามลำดับ ส่วนวัตถุประสงค์เพื่อขอให้ธนาคารรับซื้อหรือซื้อลดตั๋วเงิน เพื่อออกหนังสือรับรองฐานะและเครดิตของลูกค้าให้กับบุคคลที่สาม เพื่อเงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีสัญญากู้ยืมเงินเป็นหลักฐาน และเพื่อเงินกู้ (Onshore Loans) ที่มีตัวสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐาน นั้น ไม่มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าสินเชื่อด้วยวัตถุประสงค์เหล่านี้เลย

#### 2.4 แหล่งข้อมูลในการใช้บริการสินเชื่อ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลในการใช้บริการสินเชื่อ

แหล่งข้อมูลในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1.พนักงานธนาคาร	375	97.40
2. โปสเตอร์ของธนาคาร	112	29.09
3.จดหมายจากธนาคาร(Direct Mail)	9	2.34
4.Web Page ของธนาคาร	52	13.51
5.Call Center ของธนาคาร	22	5.71
6.อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ - กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ n = 385

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 97.40 ทราบข้อมูลในการใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากพนักงานธนาคาร รองลงมา คือ ทราบจากโปสเตอร์ของธนาคาร จำนวน 112 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 29.09 นอกจากนี้ก็กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลจาก Web Page ของธนาคาร จำนวน 52 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13.51 และ ทราบจาก Call Center ของธนาคาร จำนวน 22 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 5.71

ส่วนจดหมายจากธนาคาร (Direct Mail) นั้นเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลแก่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด เพียงจำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.34



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

3.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ  
สินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาใน  
จังหวัดสมุทรสาคร

3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ  
บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.มีสินเชื่อให้เลือก หลายประเภท	86 (22.34)	249 (64.68)	50 (12.98)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.08 (มาก)	1
2.หลักประกัน/ การ การค้ำประกัน ไม่สูง เกินไป	16 (4.16)	212 (55.06)	154 (40.00)	3 (0.78)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.63 (มาก)	4
3.วงเงินสินเชื่อที่ ธนาคารให้ตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	47 (12.20)	284 (73.77)	54 (14.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.98 (มาก)	2
4.เอกสารที่ใช้ในการขอ สินเชื่อไม่มากเกินไป	46 (11.95)	183 (47.53)	117 (30.39)	39 (10.13)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.61 (มาก)	5
5.ระยะเวลาการผ่อน ชำระตรงกับความต้องการ	53 (13.77)	214 (55.58)	80 (20.78)	34 (8.83)	4 (1.04)	385 (100.00)	3.72 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.81 (มาก)	



จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร อยู่ในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อมากที่สุดคือ มีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.08) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.98) และในด้านระยะเวลาการผ่อนชำระตรงกับความต้องการ (3.72) สำหรับปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อน้อยที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์คือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.61)

### 3.2 ปัจจัยด้านราคา (Price)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น	236 (61.30)	138 (35.84)	11 (2.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.58 (มากที่สุด)	1
2.ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ	93 (24.16)	230 (59.74)	62 (16.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.08 (มาก)	2
3.ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ	84 (21.82)	206 (53.50)	95 (24.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.97 (มาก)	3
4.ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ	82 (21.30)	177 (45.97)	113 (29.35)	13 (3.38)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.85 (มาก)	5
5.จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป	85 (22.08)	194 (50.39)	76 (19.74)	26 (6.75)	4 (1.04)	385 (100.00)	3.86 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.07 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก (4.07) โดยปัจจัยในเรื่องอัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด (4.58) รองลงมาคือปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.08) และปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ (3.97) สำหรับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่น้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ (3.85)

### 3.3 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	191 (49.61)	164 (42.60)	30 (7.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.42 (มาก)	1
2.มีจำนวนสาขาให้บริการมาก	119 (30.91)	147 (38.18)	95 (24.68)	24 (6.23)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.94 (มาก)	3
3.สามารถติดต่อใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	73 (18.96)	216 (56.10)	80 (20.78)	16 (4.16)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.90 (มาก)	4
4.มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	187 (48.57)	168 (43.64)	30 (7.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.41 (มาก)	2
5.ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	84 (21.82)	138 (35.84)	120 (31.17)	43 (11.17)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.68 (มาก)	5
6.ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	40 (10.39)	118 (30.65)	156 (40.52)	71 (18.44)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.33 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.94 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยในด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก (3.94) โดยปัจจัยในด้านนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ (4.42) รองลงมา มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.41) และการที่ธนาคารมีจำนวนสาขาให้บริการมาก (3.94) สำหรับปัจจัยด้าน การจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสินเชื่อน้อยที่สุดคือ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.33)

### 3.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุและสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ	46 (11.95)	206 (53.51)	127 (32.99)	6 (1.55)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.76 (มาก)	3
2.มีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล	36 (9.35)	166 (43.12)	160 (41.56)	23 (5.97)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.56 (มาก)	4
3.มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	93 (24.16)	184 (47.79)	100 (25.97)	8 (2.08)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.94 (มาก)	2
4.มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ	106 (27.53)	192 (49.87)	81 (21.04)	6 (1.56)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.03 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่ออยู่ในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุดคือการที่มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ(4.03) รองลงมาคือด้านมีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม(3.94) และมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุและสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ(3.76) และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดในด้านนี้คือเรื่องมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.56)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.5 ปัจจัยด้านบุคลากร (People)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้  
บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แนะแจ่มใสพร้อมให้บริการ	170 (44.16)	180 (46.75)	35 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.35 (มาก)	1
2.พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	123 (31.95)	193 (50.13)	69 (17.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.14 (มาก)	4
3.พนักงานมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	125 (32.47)	201 (52.21)	59 (15.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.17 (มาก)	2
4.พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่	125 (32.47)	197 (51.17)	63 (16.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.16 (มาก)	3
5.พนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ	68 (17.66)	234 (60.78)	83 (21.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.96 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยในด้านบุคลากรนั้นมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารอยู่ในระดับมาก(4.16) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.35) รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.17) และพนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่ (4.16) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.96)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและ กว้างขวาง	133 (34.55)	163 (42.34)	89 (23.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.11 (มาก)	2
2.ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	88 (22.86)	225 (58.44)	72 (18.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.04 (มาก)	4
3.ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารการ ขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	88 (22.86)	203 (52.73)	94 (24.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.98 (มาก)	5
4.มีระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารที่มีประสิทธิภาพ	137 (35.58)	197 (51.17)	51 (13.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.22 (มาก)	1
5.ภายในธนาคารมีบริการเสริม ต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มี โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ	105 (27.27)	192 (49.87)	88 (22.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.04 (มาก)	4
6.บรรยากาศและอุณหภูมิภายใน ธนาคารมีความเหมาะสม สบายไม่ อึดอัด	111 (28.83)	190 (49.35)	84 (21.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.07 (มาก)	3
7.พนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบ และแต่งกายตามประเพณีในวัน สำคัญตามเทศกาล	94 (24.42)	105 (27.27)	179 (46.49)	7 (1.82)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.74 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารอยู่ในระดับมาก (4.03) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารมากที่สุด คือ การมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ (4.22) รองลงมาคืออาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาด และกว้างขวาง (4.11) และในด้านบรรยากาศและอุณหภูมิภายในธนาคารมีความเหมาะสม สบายไม่อึดอัด (4.07) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.74)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



### 3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ สินเชื่อ	153 (39.74)	201 (52.21)	31 (8.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.32 (มาก)	1
2.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบ คอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอิน เทอร์เน็ต	114 (29.61)	217 (56.36)	54 (14.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.16 (มาก)	3
3.มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ	160 (41.56)	160 (41.56)	65 (16.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.25 (มาก)	2
4.ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการใช้ บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	87 (22.60)	223 (57.92)	75 (19.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.03 (มาก)	4
5.ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของ เอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร	66 (17.14)	235 (61.04)	84 (21.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	3.95 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.14 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยในด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก (4.14) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.32) รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.25) และมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (4.16) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสินเชื่อน้อยที่สุด คือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.95)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### 3.8 ปัจจัยด้านอื่นๆ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านอื่นๆ

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>1.ปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental factors)</b>								
1.อัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยไม่สูงมากนัก	213 (55.32)	154 (40.00)	18 (4.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.51 (มากที่สุด)	3
2.มีนโยบายการส่งเสริมจากภาครัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจให้ดีขึ้น โดยช่วยเหลือทางด้านการลงทุนให้กับธุรกิจ SME	193 (50.13)	179 (46.49)	13 (3.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.47 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							4.49 (มาก)	
<b>2.ปัจจัยภายในองค์กร (Organization factors)</b>								
1.กิจการมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจน	220 (57.14)	144 (37.41)	21 (5.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.52 (มากที่สุด)	1
2.มีการจัดระบบโครงสร้างในการบริหารงานภายในธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	185 (48.06)	179 (46.49)	21 (5.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.43 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							4.47 (มาก)	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>3.ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal factors)</b>								
ลักษณะของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มบุคคลของกิจการที่มีอำนาจในการพิจารณาใช้สินเชื่อ SME	220 (57.14)	151 (39.22)	7 (1.82)	7 (1.82)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.52 (มากที่สุด)	1
<b>4.ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Individual factors)</b>								
ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจใช้สินเชื่อ SME เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบมาก	198 (51.42)	173 (44.93)	7 (1.82)	7 (1.82)	0 (0.00)	385 (100.00)	4.46 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด							4.48 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยในด้านอื่น ๆ มีผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก (4.48) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารมากที่สุด คือกิจการมีวัตถุประสงค์และนโยบายที่ชัดเจน และลักษณะของความสัมพันธ์ภายในกลุ่มบุคคลของกิจการที่มีอำนาจในการพิจารณาใช้สินเชื่อ SME (4.52) รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยการกู้ยืมตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยไม่สูงมากนัก (4.51) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ น้อยที่สุด คือมีการจัดระบบโครงสร้างในการบริหารงานภายในธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ (4.43)

**3.9 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักวิชาการธุรกิจ อยุธา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทกิจการ**

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้านักวิชาการธุรกิจ อยุธา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท	4.00	มาก	4.22	มาก	4.03	มาก	4.08	มาก
2. หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันไม่สูงเกินไป	3.50	ปานกลาง	3.81	มาก	3.59	มาก	3.63	มาก
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.91	มาก	4.07	มาก	3.95	มาก	3.98	มาก
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป	3.48	ปานกลาง	3.90	มาก	3.44	ปานกลาง	3.61	มาก
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระตรงกับความต้องการ	3.60	มาก	4.10	มาก	3.47	ปานกลาง	3.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>	<b>4.02</b>	<b>มาก</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.81) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.70) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.00) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.91) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไป และ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (4.02) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.22) รองลงมาคือระยะเวลาการผ่อนชำระตรงกับความต้องการ (4.10) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไป (3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.70) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.03) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.95) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป(3.44)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น	4.44	มาก	4.76	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ	3.92	มาก	4.17	มาก	4.15	มาก	4.08	มาก
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ	3.78	มาก	4.06	มาก	4.08	มาก	3.97	มาก
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ	3.58	มาก	4.02	มาก	3.94	มาก	3.85	มาก
5. จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป	3.75	มาก	4.26	มาก	3.59	มาก	3.86	มาก
รวม	3.89	มาก	4.25	มาก	4.06	มาก	4.07	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.07) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.44) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (3.92) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดค่า(3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (4.25) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.76) รองลงมาคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป (4.26) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดค่า (4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (4.06) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.55) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.15) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป (3.59)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	4.41	มาก	4.40	มาก	4.44	มาก	4.42	มาก
2. มีจำนวนสาขาให้บริการมาก	3.80	มาก	4.09	มาก	3.92	มาก	3.94	มาก
3. สามารถติดต่อใช้บริการได้ทุกสาขาทั่วประเทศไทย	3.89	มาก	4.01	มาก	3.80	มาก	3.90	มาก
4. มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	4.36	มาก	4.41	มาก	4.45	มาก	4.41	มาก
5. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้สะดวก	3.70	มาก	3.68	มาก	3.66	มาก	3.68	มาก
6. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	3.33	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
รวม	3.92	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก	3.94	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.94) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ (4.41) รองลงมาคือ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.36) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (4.00) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.41) รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ (4.40) และมีจำนวนสาขาให้บริการมาก (4.09) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.92) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.45) รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.44) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.26)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ	3.65	มาก	3.83	มาก	3.79	มาก	3.76	มาก
2. มีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล	3.43	ปานกลาง	3.69	มาก	3.57	มาก	3.56	มาก
3. มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.84	มาก	4.04	มาก	3.94	มาก	3.94	มาก
4. มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ	3.90	มาก	4.21	มาก	3.97	มาก	4.03	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>มาก</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>มาก</b>	<b>3.82</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.82) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.70) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (3.90) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.84) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.94) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (4.21) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (4.04) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (3.97) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.94) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.57)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.32	มาก	4.64	มากที่สุด	4.10	มาก	4.35	มาก
2. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	มาก	4.50	มาก	3.87	มาก	4.14	มาก
3. พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4.24	มาก	4.37	มาก	3.92	มาก	4.17	มาก
4. พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่	4.19	มาก	4.25	มาก	4.03	มาก	4.16	มาก
5. พนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ	3.89	มาก	4.15	มาก	3.86	มาก	3.96	มาก
รวม	4.14	มาก	4.38	มาก	3.95	มาก	4.16	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.16) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.14) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.32) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.24) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.38) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ (4.64) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ (4.50) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (3.95) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ (4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.17) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.96)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินค้าหรือบริการขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ อัตลักษณ์ทางกายภาพ	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่ง และค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่ง ทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง	4.11	มาก	4.10	มาก	4.13	มาก	4.11	มาก
2.ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	3.89	มาก	4.24	มาก	4.01	มาก	4.04	มาก
3.ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.92	มาก	4.16	มาก	3.87	มาก	3.98	มาก
4.มีระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารที่มีประสิทธิภาพ	4.21	มาก	4.24	มาก	4.20	มาก	4.22	มาก
5.ภายในธนาคารมีบริการเสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	4.01	มาก	3.95	มาก	4.17	มาก	4.04	มาก
6.บรรยากาศและอุณหภูมิภายใน ธนาคารมีความเหมาะสม สบายไม่อึดอัด	4.06	มาก	4.13	มาก	4.02	มาก	4.07	มาก
7.พนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบ และแต่งกายตามประเพณีในวัน	3.72	มาก	3.82	มาก	3.67	มาก	3.74	มาก

สำคัญตามเทศกาล								
รวม	3.99	มาก	4.09	มาก	4.01	มาก	4.03	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการเลือกใช้บริการสินเชื่ของธนาคาร ในระดับมาก (4.03) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (3.99) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ (4.21) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง (4.11) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (4.09) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ และภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.24) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (4.16) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (4.01) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ และภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.20) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบริการเสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ (4.17) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.67)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินค้าเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทกิจการ						รวม	
	กิจการการผลิต		กิจการบริการ		กิจการค้าส่งและค้าปลีก			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.32	มาก	4.46	มาก	4.18	มาก	4.32	มาก
2.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	4.23	มาก	4.27	มาก	3.98	มาก	4.16	มาก
3.มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.22	มาก	4.30	มาก	4.23	มาก	4.25	มาก
4.ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.92	มาก	4.18	มาก	3.97	มาก	4.03	มาก
5.ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร	4.12	มาก	4.05	มาก	3.70	มาก	3.95	มาก
รวม	4.16	มาก	4.25	มาก	4.01	มาก	4.14	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภทกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการเลือกใช้บริการสินค้าเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.14) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามประเภทกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.16) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.32) รองลงมาคือ มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (4.23) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือระเบียบขั้นตอนต่างๆในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการบริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.25) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติ

สินเชื่อ (4.46) รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.30) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการค้าส่งและค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.01) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.23) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ(4.18) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.70)

**3.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักวิชาการธุรกิจ อยุธา จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้านักวิชาการธุรกิจ อยุธา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท	4.06	มาก	4.08	มาก	4.08	มาก	4.13	มาก	4.08	มาก
2. หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไป	3.54	มาก	3.63	มาก	3.66	มาก	3.58	มาก	3.62	มาก
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้านักวิชาการ	3.90	มาก	3.97	มาก	4.00	มาก	4.00	มาก	3.97	มาก
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป	3.70	มาก	3.63	มาก	3.57	มาก	3.42	ปานกลาง	3.60	มาก
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระตรงกับความต้องการ	3.86	มาก	3.72	มาก	3.65	มาก	3.71	มาก	3.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>	<b>3.80</b>	<b>มาก</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.79) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.81) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.06) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.90) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไป (3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.80) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.08) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.97) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือหลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน ไม่สูงเกินไปและเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.79) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.08) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (4.00) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีสินเชื่อให้เลือกหลายประเภท (4.08) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (3.97) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อไม่มากเกินไป (3.60)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. อัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น	4.40	มาก	4.65	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ	4.00	มาก	4.13	มาก	4.05	มาก	4.11	มาก	4.08	มาก
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ต่ำ	3.95	มาก	3.98	มาก	3.97	มาก	4.00	มาก	3.97	มาก
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ	3.65	มาก	3.94	มาก	3.83	มาก	3.76	มาก	3.84	มาก
5. จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป	3.86	มาก	3.86	มาก	3.84	มาก	3.92	มาก	3.86	มาก
รวม	3.97	มาก	4.11	มาก	4.05	มาก	4.09	มาก	4.06	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.06) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.06) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.00) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ (3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001 - 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (4.11) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.65) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.13) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดไม่สูงเกินไป (3.86)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.55) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.05) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (4.09) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออัตราดอกเบี้ยไม่สูงกว่าธนาคารอื่น (4.68) รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อต่ำ (4.11) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดต่ำ (3.76)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคาร อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	4.30	มาก	4.43	มาก	4.43	มาก	4.50	มาก	4.42	มาก
2. มีจำนวนสาขาให้บริการ มาก	3.81	มาก	3.86	มาก	4.04	มาก	4.21	มาก	3.94	มาก
3. สามารถติดต่อใช้บริการ ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ไทย	4.00	มาก	3.86	มาก	3.93	มาก	3.79	มาก	3.90	มาก
4. มีบริเวณที่จอดรถ เพียงพอ	4.25	มาก	4.41	มาก	4.43	มาก	4.50	มาก	4.40	มาก
5. ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ สะดวก	3.84	มาก	3.61	มาก	3.69	มาก	3.79	มาก	3.69	มาก
6. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้ สะดวก	3.44	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>	<b>3.97</b>	<b>มาก</b>	<b>4.03</b>	<b>มาก</b>	<b>3.96</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.96) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.94) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ (4.30) รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.25) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001 - 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.91) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ (4.43) รองลงมาคือมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.41) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.97) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.43) รองลงมาคือ มีจำนวนสาขาให้บริการมาก (4.04) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ (4.50) รองลงมาคือ มีจำนวนสาขาให้บริการมาก (4.21) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือติดต่อทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก

(3.39)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุและสิ่งพิมพ์อย่างสม่ำเสมอ	3.71	มาก	3.69	มาก	3.88	มาก	3.82	มาก	3.76	มาก
2. มีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล	3.52	มาก	3.52	มาก	3.64	มาก	3.61	มาก	3.56	มาก
3. มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.84	มาก	3.90	มาก	4.07	มาก	3.92	มาก	3.94	มาก
4. มีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ	3.90	มาก	3.89	มาก	4.28	มาก	4.16	มาก	4.03	มาก
รวม	3.74	มาก	3.75	มาก	3.96	มาก	3.87	มาก	3.83	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (3.83) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (3.90) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.89) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.90) รองลงมาคือ มีพนักงานออกไปแนะนำ

ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (3.89) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.96) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (4.28) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (4.07) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล(3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีพนักงานออกไปแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เสมอ (4.16) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (3.92) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือมีเว็บไซต์ของธนาคารที่ทันสมัยในการให้ข้อมูล (3.61)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวีสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.37	มาก	4.30	มาก	4.35	มาก	4.53	มากที่สุด	4.35	มาก
2. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	มาก	4.14	มาก	4.11	มาก	4.13	มาก	4.14	มาก
3. พนักงานมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	4.02	มาก	4.17	มาก	4.22	มาก	4.29	มาก	4.17	มาก
4. พนักงานกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าทั้งในด้านเวลา และสถานที่	4.14	มาก	4.14	มาก	4.17	มาก	4.16	มาก	4.15	มาก
5. พนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ	3.94	มาก	3.99	มาก	3.93	มาก	3.97	มาก	3.96	มาก
รวม	4.12	มาก	4.15	มาก	4.16	มาก	4.22	มาก	4.16	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.16) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (4.12) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.37) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ (4.17) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.15) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.30) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.17) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.16) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.35) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.22) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก (4.22) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ (4.53) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและสินเชื่อได้ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (4.29) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานรับฟังความคิดเห็น และคำติชมของลูกค้าด้วยความเต็มใจ (3.97)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัทขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและ กว้างขวาง	3.98	มาก	4.13	มาก	4.11	มาก	4.29	มาก	4.12	มาก
2.ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.92	มาก	4.07	มาก	4.04	มาก	4.13	มาก	4.04	มาก
3.ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวาง เอกสารการขอสินเชื่อ และ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.92	มาก	3.97	มาก	4.02	มาก	4.08	มาก	3.99	มาก
4.มีระบบรักษาความ ปลอดภัยของธนาคารที่มี ประสิทธิภาพ	4.14	มาก	4.20	มาก	4.31	มาก	4.13	มาก	4.22	มาก
5.ภายในธนาคารมีบริการ เสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และ กาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	3.68	มาก	4.06	มาก	4.19	มาก	4.18	มาก	4.05	มาก
6.บรรยากาศและอุณหภูมิ ภายในธนาคารมีความ เหมาะสม สบายไม่อึดอัด	3.84	มาก	4.11	มาก	4.21	มาก	3.84	มาก	4.07	มาก
7.พนักงานมีการตกแต่ง เครื่องแบบและแต่งกายตาม ประเพณีในวันสำคัญตาม เทศกาล	3.54	มาก	3.75	มาก	3.83	มาก	3.82	มาก	3.75	มาก
รวม	3.87	มาก	4.05	มาก	4.10	มาก	4.08	มาก	4.03	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารในระดับมาก (4.03) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ (4.14) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง (3.98) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (4.05) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ (4.20) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง (4.13) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (4.10) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือมีระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารที่มีประสิทธิภาพ (4.31) รองลงมาคือ บรรยากาศและอุณหภูมิภายในธนาคารมีความเหมาะสม สบายไม่อึดอัด (4.21) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับมาก (4.08) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคืออาคารสถานที่ของธนาคาร ตกแต่งทันสมัย สะอาดและกว้างขวาง (4.29) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีบริการเสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ (4.18) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานมีการตกแต่งเครื่องแบบและแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญตามเทศกาล (3.82)



ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ								รวม	
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท		1,000,001 - 3,000,000 บาท		3,000,001 - 5,000,000 บาท		มากกว่า 5,000,000 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.ความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.40	มาก	4.27	มาก	4.39	มาก	4.15	มาก	4.31	มาก
2.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	4.36	มาก	4.08	มาก	4.14	มาก	4.13	มาก	4.15	มาก
3.มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ	4.46	มาก	4.22	มาก	4.20	มาก	4.13	มาก	4.24	มาก
4.ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	มาก	3.92	มาก	4.10	มาก	3.92	มาก	4.02	มาก
5.ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร	3.98	มาก	3.90	มาก	4.04	มาก	3.89	มาก	3.95	มาก
รวม	4.28	มาก	4.07	มาก	4.17	มาก	4.04	มาก	4.14	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงยอดขายต่อปีของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ในระดับมาก (4.14) โดยมีรายละเอียดจำแนกตามช่วงยอดขายต่อปีของกิจการ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.28) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.46) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ(4.40) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 1,000,001- 3,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.07) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.27) รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.22) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 3,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.17) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.39) รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ (4.20) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ มากกว่า 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก (4.17) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสะดวกรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ (4.15) รองลงมาคือมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (4.13) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความชัดเจนและเข้าใจง่ายของเอกสารที่ต้องใช้ติดต่อกับธนาคาร (3.89)

4. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ  
ลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

4.1 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. มีสินเชื่อให้เลือกน้อย	0 (0.00)	35 (9.09)	168 (43.64)	158 (41.04)	24 (6.23)	385 (100.00)	2.56 (ปานกลาง)	5
2. หลักประกันการชำระหนี้ มากเกินไป	7 (1.82)	48 (12.46)	167 (43.38)	148 (38.44)	15 (3.90)	385 (100.00)	2.70 (ปานกลาง)	4
3. วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการของ ลูกค้า	6 (1.56)	56 (14.54)	157 (40.78)	151 (39.22)	15 (3.90)	385 (100.00)	2.71 (ปานกลาง)	3
4. เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ มีจำนวนค่อนข้างมาก	13 (3.38)	62 (16.10)	170 (44.15)	128 (33.25)	12 (3.12)	385 (100.00)	2.83 (ปานกลาง)	2
5. ระยะเวลาการผ่อนชำระไม่ สอดคล้องกับความต้องการ	16 (4.16)	70 (18.18)	177 (45.97)	107 (27.79)	15 (3.90)	385 (100.00)	2.91 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.74 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง (2.74) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่น ๆ คือระยะเวลาการผ่อนชำระไม่ค่อนตรงกับความต้องการ (2.91) รองลงมาคือเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนค่อนข้างมาก (2.83) และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ต่ำไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (2.71) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือมีสินเชื่อให้เล็กน้อย ด้วยคะแนนเฉลี่ย (2.56)

#### 4.2 ปัญหาด้านราคา

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	14 (3.64)	59 (15.32)	126 (32.73)	162 (42.08)	24 (6.23)	385 (100.00)	2.68 (ปานกลาง)	3
2.ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่น	17 (4.42)	75 (19.48)	152 (39.48)	135 (35.06)	6 (1.56)	385 (100.00)	2.90 (ปานกลาง)	1
3.ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	11 (2.86)	52 (13.51)	144 (37.40)	151 (39.22)	27 (7.01)	385 (100.00)	2.66 (ปานกลาง)	4
4.จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูงกว่าธนาคารอื่น	11 (2.86)	54 (14.03)	171 (44.41)	119 (30.91)	30 (7.79)	385 (100.00)	2.73 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.74 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหาด้านราคาในระดับปานกลาง (2.74) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่นๆคือค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อสูงกว่าธนาคารอื่น (2.90) รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูงกว่าธนาคารอื่น (2.73) และอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น(2.68) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น (2.66)

#### 4.3 ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ	0 (0.00)	32 (8.31)	104 (27.01)	193 (50.13)	56 (14.55)	385 (100.00)	2.29 (น้อย)	5
2.มีจำนวนสาขาให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอในการไปใช้บริการ	0 (0.00)	44 (11.43)	124 (32.21)	154 (40.00)	63 (16.36)	385 (100.00)	2.39 (น้อย)	4
3.สถานที่จอดรถกับแอมป์ไม่เพียงพอ	20 (5.19)	108 (28.06)	98 (25.45)	120 (31.17)	39 (10.13)	385 (100.00)	2.87 (ปานกลาง)	1
4.ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้	0 (0.00)	44 (11.44)	137 (35.58)	175 (45.45)	29 (7.53)	385 (100.00)	2.51 (ปานกลาง)	3
5.ไม่สามารถติดต่อขอรับบริการทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก	4 (1.04)	61 (15.85)	180 (46.75)	119 (30.91)	21 (5.45)	385 (100.00)	2.76 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.56 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง (2.56) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ ความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่นๆ คือ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ (2.87) รองลงมา คือ ไม่สามารถติดต่อขอรับบริการทางอินเทอร์เน็ตได้สะดวก (2.76) และไม่สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ (2.51) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกล ไม่ สะดวกในการติดต่อ (2.29)

#### 4.4 ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการส่งเสริมทาง การตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. ไม่ค่อยมี การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์	8 (2.08)	51 (13.25)	191 (49.61)	117 (30.39)	18 (4.68)	385 (100.00)	2.78 (ปานกลาง)	3
2. ไม่ค่อยมี ส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	20 (5.19)	55 (14.29)	213 (55.32)	91 (23.64)	6 (1.56)	385 (100.00)	2.98 (ปานกลาง)	1
3. พนักงานของธนาคาร ไม่ค่อย ออกมาแนะนำบริการ	11 (2.85)	50 (12.99)	195 (50.65)	117 (30.39)	12 (3.12)	385 (100.00)	2.82 (ปานกลาง)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							2.86 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับปานกลาง(2.86) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจใน ระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่นๆคือไม่ค่อยมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (2.98) รองลงมาคือพนักงานของธนาคารไม่ค่อยออกมาแนะนำบริการ(2.82) สำหรับปัญหาที่มี ระดับความรุนแรงน้อยที่สุด คือเรื่องไม่ค่อยมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ (2.78)

#### 4.5 ปัญหาด้านบุคลากร

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.พนักงานไม่ค่อยมีน้ำใจ พุดจาไม่สุภาพ และมรรยาทไม่ดี	7 (1.82)	18 (4.68)	147 (38.18)	181 (47.01)	32 (8.31)	385 (100.00)	2.45 (น้อย)	3
2.พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่ค่อยมีความเสมอภาค	0 (0.00)	25 (6.50)	149 (38.70)	183 (47.53)	28 (7.27)	385 (100.00)	2.44 (น้อย)	4
3.พนักงานไม่ค่อยสนใจให้บริการ	3 (0.78)	26 (6.74)	167 (43.38)	173 (44.94)	16 (4.16)	385 (100.00)	2.55 (ปานกลาง)	2
4.พนักงานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า	0 (0.00)	33 (8.57)	174 (45.19)	163 (42.34)	15 (3.90)	385 (100.00)	2.58 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.51 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง (2.51) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่น ๆ คือพนักงานไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า (2.58) รองลงมาคือพนักงานไม่ค่อยสนใจให้บริการ (2.55) และพนักงานไม่ค่อยมีน้ำใจ พุดจาไม่สุภาพ และมรรยาทไม่ดี (2.45) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่ค่อยมีความเสมอภาค (2.44)

#### 4.6 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.อาคารสถานที่ของธนาคาร ค่อนข้าง เก่า การตกแต่งไม่ทันสมัยและคับแคบ	0 (0.00)	34 (8.82)	204 (52.99)	129 (33.51)	18 (4.68)	385 (100.00)	2.66 (ปานกลาง)	4
2.ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานที่ค่อนข้างล้าสมัย	0 (0.00)	41 (10.65)	192 (49.87)	143 (37.14)	9 (2.34)	385 (100.00)	2.69 (ปานกลาง)	3
3.ภายในธนาคารไม่ค่อยมีความเป็น ระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารขอ สินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	0 (0.00)	40 (10.38)	203 (52.73)	133 (34.55)	9 (2.34)	385 (100.00)	2.71 (ปานกลาง)	2
4.ระบบรักษาความปลอดภัยของ ธนาคารไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ	0 (0.00)	40 (10.39)	185 (48.05)	132 (34.29)	28 (7.27)	385 (100.00)	2.62 (ปานกลาง)	5
5.ธนาคารไม่ค่อยมีบริการเสริมต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ	0 (0.00)	47 (12.20)	200 (51.95)	129 (33.51)	9 (2.34)	385 (100.00)	2.74 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.68 (ปานกลาง)	



จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง (2.68) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่นๆคือธนาคารไม่ค่อยมีบริการเสริมต่างๆเช่น น้ำดื่ม ชา และกาแฟ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ(2.74) รองลงมาคือภายในธนาคารไม่ค่อยมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางเอกสารขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ(2.71) และภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ค่อนข้างล้าสมัย(2.69) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคารไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ (2.62)

#### 4.7 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความรุนแรงของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.การอนุมัติสินเชื่อ ค่อนข้างล่าช้า มาก	7 (1.81)	53 (13.77)	164 (42.60)	158 (41.04)	3 (0.78)	385 (100.00)	2.75 (ปานกลาง)	4
2.ระบบการทำงานมีความผิดพลาด บ่อย ทำให้เสียเวลา	10 (2.60)	46 (11.95)	220 (57.14)	109 (28.31)	0 (0.00)	385 (100.00)	2.89 (ปานกลาง)	2
3.ขั้นตอนการขอสินเชื่อ ค่อนข้าง ยุ่งยากและซับซ้อน	10 (2.60)	66 (17.14)	202 (52.47)	104 (27.01)	3 (0.78)	385 (100.00)	2.94 (ปานกลาง)	1
4.เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำ นิติกรรม	10 (2.60)	63 (16.36)	181 (47.01)	131 (34.03)	0 (0.00)	385 (100.00)	2.88 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.86 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระดับความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง(2.68) สำหรับปัญหาย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับความรุนแรงปานกลางแต่สูงกว่าปัญหาอื่นๆคือขั้นตอนการขอสินเชื่อค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน(2.94) รองลงมาคือระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยทำให้เสียเวลา(2.89) และเอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม (2.88) สำหรับปัญหาที่มีระดับความรุนแรงน้อยที่สุดคือการอนุมัติสินเชื่อ ค่อนข้างล่าช้ามาก (2.75)

#### 4.8 สรุป ค่าเฉลี่ย และการแปลผลความรุนแรงของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของลูกค้านักการครูศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 38 สรุปค่าเฉลี่ยและการแปลผลความรุนแรงของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้านักการครูศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัญหาค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรง	ค่าเฉลี่ยระดับความรุนแรง	แปลผล	อันดับที่
ปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาด	2.86	ปานกลาง	1
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.86	ปานกลาง	1
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.74	ปานกลาง	3
ปัญหาด้านราคา	2.74	ปานกลาง	3
ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.62	ปานกลาง	5
ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	2.56	ปานกลาง	6
ปัญหาด้านบุคลากร	2.51	ปานกลาง	7
รวม	2.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความรุนแรงของปัญหาส่วน ประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (2.70) เรียงตามลำดับความรุนแรง ของปัญหา ดังนี้ ด้านส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ (2.86) ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านราคา (2.74) ด้านลักษณะทางกายภาพ (2.62) ด้านการจัดจำหน่าย (2.56) และด้านบุคลากร (2.51)

ตารางที่ 39 สรุปค่าเฉลี่ยและการแปลผลความรุนแรงของปัญหาปัจจัยย่อยลำดับแรกที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของลูกค้าธนาคารกรุง ศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ปัญหาส่วนประสม การตลาดบริการ	ปัญหาปัจจัยย่อยลำดับแรกที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ รุนแรง	แปลผล	อันดับที่
ด้านการส่งเสริมทาง การตลาด	ไม่ค่อยมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.98	ปานกลาง	1
ด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนการขอสินเชื่อ ก่อนข้างยุ่งยากและ ซับซ้อน	2.94	ปานกลาง	2
ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาการผ่อนชำระ ไม่ค่อยตรงกับความต้องการ	2.91	ปานกลาง	3
ด้านราคา	ค่าธรรมเนียมในการจัดวงเงินสินเชื่อสูงกว่า ธนาคารอื่น	2.90	ปานกลาง	4
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยทำให้ เสียเวลา	2.89	ปานกลาง	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม	2.88	ปานกลาง	6
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	2.87	ปานกลาง	7
ด้านผลิตภัณฑ์	เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวน ก่อนข้างมาก	2.83	ปานกลาง	8
ด้านการส่งเสริมทาง การตลาด	พนักงานของธนาคารไม่ค่อยออกมาแนะนำ บริการ	2.82	ปานกลาง	9
ด้านการส่งเสริมทาง การตลาด	ไม่ค่อยมีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และ สิ่งพิมพ์	2.78	ปานกลาง	10

จากตารางที่ 39 พบว่าปัญหาปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 อันดับแรกคือไม่ค่อยมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม(2.98) รองลงมาคือขั้นตอนการขอสินเชื่อ ค่อนข้างยุ่งยากและซับซ้อน (2.94) และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่ค่อยตรงกับความต้องการ(2.91) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved