

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 200 ราย โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 250 ชุด และเก็บแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนได้จำนวน 200 ชุด ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 14.1) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพการสมรส
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประเภทของกิจการ
- รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ
- ระยะเวลาในการประกอบกิจการ
- มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ
- จำนวนแรงงานในกิจการของท่าน
- ระบายรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี
- ประเภทของสินเชื่อ และบริการทางการเงินที่ใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ
- วงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 15 ถึงตารางที่ 22) ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านราคา (Price)
- ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place)

- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- ปัจจัยด้านบุคลากร(People)
- ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)
- ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ตามตารางที่ 23 ถึงตารางที่ 57)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 58 ถึงตารางที่ 64)

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
- ปัญหาด้านราคา
- ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ
- ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัญหาด้านบุคลากร
- ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ
- ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนราย	ร้อยละ
ชาย	103	51.5
หญิง	97	48.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 48.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนราย	ร้อยละ
21 – 30 ปี	14	7.0
31 – 40 ปี	46	23.0
41 – 50 ปี	71	35.5
51 ปี ขึ้นไป	69	34.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.5 อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 และอายุในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวนราย	ร้อยละ
โสด	37	18.5
สมรส	156	78.0
หม้าย หรือ หย่าร้าง	7	3.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีสถานภาพหม้าย หรือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวนราย	ร้อยละ
ประถมศึกษา	7	3.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	4.0
ปวส./อนุปริญญา	12	6.0
ปริญญาตรี	113	56.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	56	28.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.0 มีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา ร้อยละ 6.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 3.5 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทและขนาดของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการการผลิต	38	19.0
กิจการการค้าส่ง	46	23.0
กิจการค้าปลีก	53	26.5
กิจการให้บริการ	63	31.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบกิจการให้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือประกอบกิจการค้าปลีกคิดเป็นร้อยละ 26.5 ประกอบกิจการค้าส่งคิดเป็นร้อยละ 23.0 และประกอบกิจการผลิตคิดเป็นร้อยละ 19.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ	จำนวนราย	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	57	28.5
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	5	2.5
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	46	23.0
บริษัทจำกัด	92	46.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจในรูปบริษัทจำกัดมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือบุคคลธรรมดาคิดเป็นร้อยละ 28.5 ห้างหุ้นส่วนจำกัดคิดเป็นร้อยละ 23.0 และห้างหุ้นส่วนสามัญคิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ	จำนวนราย	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	5	2.5
3 – 5 ปี	17	8.5
5 – 7 ปี	20	10.0
7 – 10 ปี	31	15.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	127	63.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการประกอบกิจการอยู่ระหว่าง 7 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีระยะเวลาในการประกอบกิจการอยู่ระหว่าง 5 – 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีระยะเวลาในการประกอบกิจการอยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ

มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ	จำนวนราย	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ล้านบาท	111	55.5
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	32	16.0
มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	43	21.5
มากกว่า 200 ล้านบาท	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ล้านบาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการ มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 ที่ และมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการมากกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนแรงงานในกิจการ

จำนวนแรงงานในกิจการ	จำนวนราย	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน	58	29.0
มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน	57	28.5
มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน	36	18.0
มากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	34	17.0
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	15	7.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนแรงงานในกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือมีจำนวนแรงงานในกิจการมากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีจำนวนแรงงานในกิจการมากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน

คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีจำนวนแรงงานในกิจการมากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และมีจำนวนแรงงานในกิจการมากกว่า 200 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี

ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี	จำนวนราย	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	57	28.5
มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	31	15.5
มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท	17	8.5
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	16	8.0
มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	27	13.5
มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	52	26.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากที่สุดคือรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมาคือรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.0 รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.5 รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.5 รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.5 และรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเภทของสินเชื่อ และบริการทางการเงินที่ใช้กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
วงเงินกู้ระยะยาว	122	61.0
วงเงินกู้ระยะสั้นหรือตัวสัญญาใช้เงิน(P/N)	43	21.5
วงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D)	179	89.5
หนังสือค้ำประกัน(L/G)	87	43.5
การรับรองและอวัลตัวเงิน	7	3.5
Domestic Letter of Credit	1	0.5
Domestic Packing Credit	1	0.5
สัญญาทรัสต์รีซีท (T/R)	3	1.5
เลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit : L/C)	7	3.5
Packing Credit (P/C)	3	1.5
Standby Letter of Credit	1	0.5
หนังสือรับรองเครดิต	6	3.0
สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า	5	2.5
อื่นๆ ประกอบด้วย บริการ SCB Easynet และบริการ Business Cash Management	2	1.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการวงเงินกู้เบิกเกินบัญชี (O/D) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.5 รองลงมาคือวงเงินกู้ระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 61.0 หนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 43.5 วงเงินกู้ระยะสั้นหรือตัวสัญญาใช้เงิน(P/N) คิดเป็นร้อยละ 21.5 การรับรองและอวัลตัวเงิน และเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit : L/C) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.5 หนังสือรับรองเครดิต คิดเป็นร้อยละ 3.0 สัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 2.5 สัญญาทรัสต์รีซีท (T/R) และ Packing Credit (P/C) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.5 อื่นๆ ประกอบด้วย บริการ Business Cash Management และบริการ Easy Net คิดเป็นร้อยละ 1.0 และ Domestic Letter of Credit , Domestic Packing Credit และ Standby Letter of Credit เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการใช้
บริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	29	14.5
เพื่อขยายกิจการ	84	42.0
เพื่อหมุนเวียนในกิจการ	177	88.5
เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น(Refinance)	17	8.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อเพื่อหมุนเวียนในกิจการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.5 รองลงมาคือเพื่อขยายกิจการ คิดเป็นร้อยละ 42.0 เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 14.5 และเพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น(Refinance) คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมด
ที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ล้านบาท	26	13.0
มากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	80	40.0
มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 15 ล้านบาท	20	10.0
มากกว่า 15 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	17	8.5
มากกว่า 20 ล้านบาท	57	28.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวงเงินสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มากที่สุดคือ มีวงเงินมากกว่า 3 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมีวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีวงเงินต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.0 และมีวงเงินมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 15 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีวงเงินมากกว่า 15 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น นอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

สถาบันการเงินที่ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพียงแห่งเดียว	91	45.5
ใช้บริการสถาบันการเงินอื่นร่วมด้วย	109	54.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่นร่วมด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.5 และใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เพียงแห่งเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 14.1 แสดงจำนวน และร้อยละสถาบันการเงินอื่นนอกจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อร่วมด้วย

สถาบันการเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	54	27.0
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	23	11.5
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	52	26.0
ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)	15	7.5
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	15	7.5
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	1	0.5
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	12	6.0
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)	3	1.5
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1	0.5
ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	1	0.5
ธนาคารออมสิน	1	0.5
ธนาคารแลนด์แอนด์เฮ้าส์	1	0.5

หมายเหตุ : 1. ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
2. จำนวนผู้ตอบ 109 ราย

จากตารางที่ 14.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร่วมด้วย คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 26 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 11.5 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 6.0 ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 1.5 ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน และธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.5

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	17 (13.9)	62 (50.8)	37 (30.3)	6 (4.9)	0	78	3.74 (มาก)	5
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลายทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance)	29 (16.2)	87 (48.6)	50 (27.9)	8 (4.5)	5 (2.8)	21	3.71 (มาก)	6
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	16 (9.9)	76 (47.2)	41 (25.5)	15 (9.3)	13 (8.1)	39	3.42 (ปานกลาง)	7

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ ได้รับอนุมัติตรงกับ ความต้องการ	85 (42.5)	82 (41.0)	26 (13.0)	6 (3.0)	1 (0.5)	0	4.22 (มาก)	1
วงเงินกู้ระยะยาว มีการ กำหนดระยะเวลาชำระ คืนเหมาะสม	44 (36.1)	58 (47.5)	20 (16.4)	0	0	78	4.20 (มาก)	2
วงเงินกู้ระยะยาว มีการ กำหนดเงื่อนไขการ เบิกจ่ายที่เหมาะสม	41 (33.6)	62 (50.8)	18 (14.8)	1 (0.8)	0	78	4.17 (มาก)	3
วงเงินหมุนเวียน มีการ กำหนดเงื่อนไขในการ ใช้วงเงินเหมาะสม	57 (29.4)	105 (54.1)	30 (15.5)	2 (1.0)	0	6	4.12 (มาก)	4
มีบริการค้ำประกัน สินเชื่อโดยบริษัท ประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	7 (7.2)	35 (36.1)	34 (35.1)	16 (16.5)	5 (5.2)	103	3.24 (ปาน กลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.88 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ

Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกัน
สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
อัตราดอกเบี้ยของวงเงิน สินเชื่อ	102 (52.6)	51 (26.3)	37 (19.1)	2 (1.0)	2 (1.0)	6	4.28 (มาก)	1
อัตราค่าธรรมเนียมของ วงเงินสินเชื่อ	67 (37.6)	64 (36.5)	42 (23.6)	2 (1.1)	2 (1.1)	22	4.08 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ เงินกู้(Front End Fee)	53 (30.1)	50 (28.4)	54 (30.7)	8 (4.5)	11 (6.2)	24	3.72 (มาก)	3
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืน ก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	41 (22.7)	48 (26.5)	64 (35.4)	18 (9.9)	10 (5.5)	19	3.51 (มาก)	7
ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อ ไปใช้บริการกับสถาบัน การเงินอื่น(Penalty Fee)	34 (18.7)	59 (32.4)	58 (31.9)	21 (11.5)	10 (5.5)	18	3.47 (ปาน กลาง)	8
ค่าบริการประเมิน หลักทรัพย์	54 (28.4)	51 (26.8)	46 (24.2)	22 (11.6)	17 (8.9)	10	3.54 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียม และ ค่าใช้จ่ายในการจดจำนอง หลักประกัน	32 (16.8)	51 (26.8)	61 (32.1)	24 (12.6)	22 (11.6)	10	3.25 (ปาน กลาง)	9
ค่าธรรมเนียมในการโอน เงิน	42 (21.0)	78 (39.0)	62 (31.0)	11 (5.5)	7 (3.5)	0	3.68 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมในการเรียก เก็บเช็ค	45 (22.5)	75 (37.5)	61 (30.5)	14 (7.0)	5 (2.5)	0	3.70 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.69 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.71) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อ การคมนาคม	51 (25.6)	101 (50.8)	41 (20.6)	6 (3.0)	0	1	3.99 (มาก)	2
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมี สถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย	39 (19.5)	102 (51.0)	49 (24.5)	8 (4.0)	2 (1.0)	0	3.84 (มาก)	3
จำนวนสาขาที่ให้บริการ ของธนาคารมีมาก	51 (25.5)	111 (55.5)	36 (18.0)	2 (1.0)	0	0	4.06 (มาก)	1
มีช่องทางให้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	37 (19.2)	76 (39.4)	56 (29.0)	16 (8.3)	8 (3.5)	7	3.61 (มาก)	4

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
มี Call Center รับแจ้ง ปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อ	17 (9.0)	61 (32.4)	71 (37.8)	23 (12.2)	16 (8.5)	12	3.21 (ปาน กลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.75 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.99) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับความเร่งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว	32 (16.0)	67 (33.5)	80 (40.0)	20 (10.0)	1 (0.5)	0	3.54 (มาก)	3
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน	50 (25.0)	90 (45.0)	47 (23.5)	12 (6.0)	1 (0.5)	0	3.88 (มาก)	2
การให้ส่วนลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	60 (30.0)	91 (45.5)	38 (19.0)	10 (5.0)	1 (.5)	0	4.00 (มาก)	1
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ	12 (6.1)	57 (29.1)	81 (41.3)	37 (18.9)	9 (4.6)	4	3.13 (ปานกลาง)	5
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนา ทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	11 (5.6)	61 (31.1)	83 (42.3)	39 (19.9)	2 (1.0)	4	3.20 (ปานกลาง)	4

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	7 (3.5)	59 (29.6)	85 (42.7)	35 (17.6)	13 (6.5)	1	3.06 (ปานกลาง)	6
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	8 (4.1)	48 (24.7)	82 (42.3)	41 (21.1)	15 (7.7)	6	2.96 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.40 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 3.40) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรกได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.20) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	66 (33.0)	97 (48.5)	37 (18.5)	0	0	0	4.14 (มาก)	3
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าที่ตรงกับความต้องการ	72 (36.0)	94 (47.0)	34 (17.0)	0	0	0	4.19 (มาก)	2
พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินค้า และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	79 (39.5)	91 (45.5)	27 (13.5)	3 (1.5)	0	0	4.23 (มาก)	1
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	61 (30.5)	90 (45.0)	45 (22.5)	4 (2.0)	0	0	4.04 (มาก)	5
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินค้า	61 (30.5)	95 (47.5)	40 (20.0)	4 (2.0)	0	0	4.07 (มาก)	4
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	60 (30.5)	89 (45.2)	40 (20.3)	8 (4.1)	0	3	4.02 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							4.12 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวน		
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	47 (23.6)	102 (51.3)	47 (23.6)	3 (1.5)	0	1	3.97 (มาก)	3
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	63 (31.7)	97 (48.7)	34 (17.1)	5 (2.5)	0	1	4.10 (มาก)	1
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	49 (24.7)	98 (49.5)	43 (21.7)	8 (4.0)	0	2	3.95 (มาก)	4
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	53 (26.5)	108 (54.0)	36 (18.0)	3 (1.5)	0	0	4.06 (มาก)	2
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	31 (15.7)	100 (50.5)	45 (22.7)	21 (10.6)	1 (0.5)	2	3.70 (มาก)	8
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	35 (17.7)	112 (56.6)	38 (19.2)	12 (6.1)	1 (0.5)	2	3.85 (มาก)	5

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน		
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	33 (16.7)	108 (54.5)	37 (18.7)	18 (9.1)	2 (1.0)	2	3.77 (มาก)	7
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ	33 (16.7)	108 (54.5)	42 (21.2)	13 (6.6)	2 (1.0)	2	3.79 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อค่าเฉลี่ย 4.10) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.06) และขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.97)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เกี่ยวข้อง		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวน		
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	89 (44.5)	96 (48.0)	15 (7.5)	0	0	0	4.37 (มาก)	1
การตกแต่งอาคาร สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงาม ทันสมัย บรรยากาศดี	58 (29.1)	79 (39.7)	43 (21.6)	17 (8.5)	2 (1.0)	1	3.87 (มาก)	3
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	52 (26.3)	85 (42.9)	37 (18.7)	20 (10.1)	4 (2.0)	2	3.81 (มาก)	4
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	55 (27.8)	100 (50.5)	36 (18.2)	4 (2.0)	3 (1.5)	2	4.01 (มาก)	2
บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	32 (16.0)	74 (37.0)	68 (34.0)	17 (8.5)	9 (4.5)	0	3.51 (มาก)	6
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ	31 (15.5)	69 (34.5)	72 (36.0)	19 (9.5)	9 (4.5)	0	3.47 (ปานกลาง)	7
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	39 (19.6)	83 (41.7)	46 (23.1)	25 (12.6)	6 (3.0)	1	3.62 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.01) และการตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขา มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.88 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.69 (มาก)	6
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.75 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.40 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.12 (มาก)	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.90 (มาก)	2
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.81 (มาก)	4

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่) มากที่สุดคือปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการ

ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปี และวงเงินสินเชื่อรวมทั้งหมดที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	กิจการการผลิต (38 ราย)	กิจการการค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้าปลีก (53 ราย)	กิจการให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.43 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance)	3.59 (มาก)	3.93 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	3.28 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) เท่ากัน จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และวงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) เท่ากัน และผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการค้ำประกันสินเชื่อ โดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.33) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.23) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.93) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.92) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.25) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.18)วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.04) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.73) และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.19) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.14) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.07) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 4.00) และผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก

(Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้าและ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.30) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	4.22 (มาก)	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ	3.91 (มาก)	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee)	3.41 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์	3.21 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน	2.79 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.53 (มาก)	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.54 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.90) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.66) และค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.41) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.21) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.98) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.26 อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.12) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.61) และค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.22) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.02) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.70) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค(ค่าเฉลี่ย 3.49) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าปรับกรณีได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการ คมนาคม	3.89 (มาก)	4.15 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และ สะดวกสบาย	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	3.61 (มาก)	3.84 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)
มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อ	2.97 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียง
ตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) สำนักงานบริการสินเชื่อ
และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.89) สำนักงานบริการ
สินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.63) และมี
ช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ

SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 4.15) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 4.00) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.81) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.37) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 4.08) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่าง รวดเร็ว	3.37 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้า ปัจจุบัน	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.08 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.19 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	2.95 (ปานกลาง)	3.26 (ปาน กลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.06 (ปาน กลาง)
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	2.84 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.30 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.37) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.19) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.08) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.95) และ การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 4.13) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.70)) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.37) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.35) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.26) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติม

สำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.45) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางยุทธศาสตร์ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.12) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.94) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.92) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 4.03) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางยุทธศาสตร์ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.18) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.08) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.16) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อม กิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.87 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อ ประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	3.85 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียง
ตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์
เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย
4.21) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานแก้ไขปัญหา

อย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหา ในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรใน ระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานแก้ไข ปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่าง สม่าเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการ ชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่าเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีการแนะนำและเสนอ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.87) และพนักงาน ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากร ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่าเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีการแนะนำและเสนอ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และพนักงานแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่น กู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ	4.21 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย
4.21) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(ค่าเฉลี่ย 4.00) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.87)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินค้าของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	กิจการการ ผลิต (38 ราย)	กิจการ การค้าส่ง (46 ราย)	กิจการค้า ปลีก (53 ราย)	กิจการ ให้บริการ (63 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศ ดี	3.81 (มาก)	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน สินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวก ในการให้บริการสินเชื่อ	3.92 (มาก)	4.24 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)
บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับ บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการ ระหว่างรอรับบริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการผลิต ให้ความสำคัญกับ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับ
มากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย
บรรยากาศดี(ค่าเฉลี่ย 3.81) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 3.78) และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.37) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าส่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการค้าปลีก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี(ค่าเฉลี่ย 3.81) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.57) และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี(ค่าเฉลี่ย 3.90) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	บุคคลธรรมดา และห้าง หุ้นส่วนสามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และ สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก(Trade Finance)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวก ในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตรา แลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับ ความต้องการ	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระ คืนเหมาะสม	4.06 (มาก)	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการ เบิกจ่ายที่เหมาะสม	4.09 (มาก)	4.32 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการ ใช้วงเงินเหมาะสม	3.95 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการค้ำประกันสินเชื่อ โดยบริษัทประกัน สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)	3.15 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.26) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.06) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.95) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.71) และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.36) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.22) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.20) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ และวงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.21) เท่ากัน วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance)

(ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามตอบปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	บุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้(Front End Fee)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน	3.36 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	บุคคล ธรรมดาและ ห้างหุ้นส่วน สามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.33) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.17) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.77) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.48) และค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจดงานของหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.16) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.78) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.72) และค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัย

ย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.48) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.47) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.99) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.68) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.62) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.43) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	บุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.27 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม

(ค่าเฉลี่ย 4.00) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 4.09) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.93) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	บุคคล ธรรมดาและ ห้างหุ้นส่วน สามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และ สิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว	3.39 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้า ปัจจุบัน	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.88 (มาก)
การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.07 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	บุคคล ธรรมดาและ ห้างหุ้นส่วน สามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	2.85 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.30 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.08) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.07) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.20)

มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางยุทธศาสตร์ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.25) การออกนุเคราะห์บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.13) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.07) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.98) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางยุทธศาสตร์ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.27) การออกนุเคราะห์บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.18) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการจัดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	บุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วนจำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	4.19 (มาก)	4.33 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่าง

สม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.33) เท่ากัน พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เท่ากัน พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการจัดทะเบียนจัดตั้ง
ธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	รูปแบบการจัดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	บุคคล ธรรมดาและ ห้างหุ้นส่วน สามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.85 (มาก)	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	3.82 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ	4.02 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	3.68 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.85) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.82) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.68) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.63) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.18) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ และความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.09) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.98) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.89) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.87) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.07) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.99) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.96) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.82) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	บุคคล ธรรมดาและ ห้างหุ้นส่วน สามัญ (62 ราย)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด (46 ราย)	บริษัทจำกัด (92 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.32 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	3.98 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)
บรรยากาศ และมุมมองระหว่างรอรับบริการ	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกใน

การให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.58) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.78) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และ มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และ สินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก(Trade Finance)	3.15 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวก ในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตรา แลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับ ความต้องการ	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระ คืนเหมาะสม	3.81 (มาก)	4.38 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการ เบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.88 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการ ใช้วงเงินเหมาะสม	3.81 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกัน สินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.61 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.09) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม และวงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.81) เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.20) และผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน (Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.15) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.14) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.12) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.80) และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.28) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 3.82) และ

ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนาจความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	3.86 (มาก)	4.24 (มาก)	4.37 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้(Front End Fee)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	3.81 (มาก)	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์	3.90 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.91) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ และอัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.59) และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย

3.52) ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.37) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.10) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.66) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.40) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย	4.23 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.59 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.04 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปีให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 4.14) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX

Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.98) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.97) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิ ประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว	3.32 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มี การเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงิน สินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.36 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบ ธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัด สัมมนาทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้ เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.55 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่น พับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเตอร์เน็ต	3.45 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	3.23 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.77) และการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.45) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.36) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.32) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.25) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.22) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.16) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่าง

รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.14) การออกนุชให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.04) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.95) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.87)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	4.09 (มาก)	4.37 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.18)พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.14) และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ และพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.37) เท่ากัน พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.01) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.96) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้(ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่น กู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการ พิจารณาสินเชื่อ	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.10 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี
ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.95) โดยมีปัจจัย
ย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณา

อนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.05) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.95) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.90) และขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.86) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.04) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.98) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.82) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.80) และความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.72) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.13) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.99) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.98) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.82) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.80) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.76) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระยะเวลาในการประกอบกิจการ			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่า 5 ปี (22 ราย)	5 ถึง 10 ปี (51 ราย)	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (127 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.45 (มาก)	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความ

สวยงามทันสมัย บรรยากาศดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.09) มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และบรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการระหว่าง 5 ถึง 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.29) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) เท่ากัน การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.84) มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และบรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.45) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.39) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.71 (มาก)
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	3.22 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.44 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.47 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัท ประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.)	3.24 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.03) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน (Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม

(ค่าเฉลี่ย 4.15) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.12) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.10) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.06) ผลตอบแทนเงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และผลตอบแทนวงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.45) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลตอบแทนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.63) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.47) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.42) ผลตอบแทนเงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) และผลตอบแทนวงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลตอบแทนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.31) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.21) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลตอบแทนเงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.79) ผลตอบแทนวงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขาย

อัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อ โดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee)	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์	3.57 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน	3.34 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยปัจจัย
ย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.16)
รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.94) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค
(ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front
End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.60) และค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ใน
ระดับปานกลางได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)
และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.44) และค่าธรรมเนียม และ
ค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน
50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ใน
ระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.19) อัตรา
ค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.11) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee)
(ค่าเฉลี่ย 3.72) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.58) และค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน

(ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.82) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.39) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.87) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.79) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น (Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการ คมนาคม	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และ สะดวกสบาย	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	3.48 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)
มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.27 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75)
โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมี
มาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อ
การคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.96) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอด

รถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 4.11) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 4.04) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของ
กิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่าง รวดเร็ว	3.49 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้า ปัจจุบัน	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	4.08 (มาก)	3.88 (มาก)
การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.18 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	3.05 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	2.96 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.49) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.18) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.07) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.05) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.34) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.15) การออกนุรให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.92) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.86) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว และมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การออกนุรให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.28) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.20) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษ

ให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ(ค่าเฉลี่ย 3.42) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.37) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.27) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท ขึ้นไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	4.07 (มาก)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อ ประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไข ปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	4.12 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่า
หรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยมี
ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยม
กิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบ

ธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ คือพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง และพนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เชื่อมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้

บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า50 แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านไป (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่า หรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.04) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลา ตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.86) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.84) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.74) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.72) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.09) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลา ตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.92) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.73) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.66) และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.64) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.19) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.04) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.96) และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.81) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

(ค่าเฉลี่ย 4.12) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.08) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.04) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.96) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.94) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า150 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.42 (มาก)	4.27 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	4.04 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	4.00 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)
บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ	3.72 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อปีของกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (57 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท (64 ราย)	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท (27 ราย)	มากกว่า 100 ล้านบาท (52 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ	3.67 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.77 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาทให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.00) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.77) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน

สินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.61) และปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.38) มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.30) และบรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.56) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.88) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.87) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.62)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)
มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.22 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม	3.95 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)	4.12 (มาก)
มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.)	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.10) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.04) วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน (Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ มีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.31) และมีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับ

มากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.29) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม และวงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.25) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.24) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย และผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน (Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้วงเงินเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.34) จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.33) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) วงเงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดระยะเวลาชำระคืนเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.26) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียน(Working Capital) มีหลากหลาย ทั้งวงเงินสินเชื่อในประเทศ และสินเชื่อเพื่อการนำเข้า-ส่งออก (Trade Finance) (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีบริการทางการเงินอื่นๆ อำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต สัญญาซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และ Counter Guarantee เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ค้ำประกันสินเชื่อโดยบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม(บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.28 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ	3.96 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้(Front End Fee)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	3.39 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าปรับกรณีไปถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.74 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	3.73 (มาก)	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.22) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.73) และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.39) ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.36) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.18) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.71) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.51) เท่ากัน ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.36) อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.24) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.75) ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.72) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.67) และค่าปรับกรณีไถ่ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการ คมนาคม	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)	3.99 (มาก)
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้ บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และ สะดวกสบาย	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น	3.53 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.61 (มาก)
มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อ	3.21 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10
ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยปัจจัยย่อย
ที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย

4.09) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม (ค่าเฉลี่ย 3.97) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 4.08) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.31) และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม(ค่าเฉลี่ย 3.96) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ SCB Business Net, SCB FX Online, SCB Trade และ SCB Easy Net เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และสะดวกสบาย(ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ย รวม (แปดผล)
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และ สิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว	3.38 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)
มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้า ปัจจุบัน	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)
การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียม สินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร	3.79 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์ วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้ บริการสินเชื่อ	3.04 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
การโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	2.87 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.27 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.38) การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนาทางธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.10) การออกบูธให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.04) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.95) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ

ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนา ทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.19) การออกนุชให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.08) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.95) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ การให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ เช่น มีการเสนออัตราดอกเบี้ยพิเศษให้กับลูกค้าปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ เช่น การจัดสัมมนา ทายาทธุรกิจ การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การออกนุชให้บริการแนะนำผลิตภัณฑ์วงเงินสินเชื่อ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.34) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายเชิญ วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.33) และการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชิงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ย รวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการ ได้อย่างถูกต้อง	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ สินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ	4.08 (มาก)	4.30 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่าง สม่ำเสมอ	4.08 (มาก)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)
พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อ ประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.94 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไข ปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	3.92 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับ บริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงาน แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานมี บุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.93) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหามือ ประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับ มากเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ และพนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการ สินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.30) เท่ากัน พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหามือ ประสบปัญหาในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียง ตามลำดับได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ เยี่ยมกิจการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.46) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีการ แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตรงกับความ ต้องการ(ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานมีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ สุภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเมื่อประสบปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหามือ ประสบปัญหาใน การชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)
ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.99 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)
ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)
ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.47 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	3.70 (มาก)
ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.67 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)
ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.54 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	3.77 (มาก)
ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ	3.53 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	3.72 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.99) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.84) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.82) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.67) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.54) และความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.08) ความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.05) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ และความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.00) ความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.95) และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และความเหมาะสมของเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.14) ความชัดเจน แม่นยำ ของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ และความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่) ผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคาร
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท (106 ราย)	มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท (37 ราย)	มากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไป (57 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	4.31 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)
บรรยากาศ และมุมมองอันน่ารื่นรมย์ระหว่างรอรับบริการ	3.49 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)
มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.75) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.51) และปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.49) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.08) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.70) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.54) และการแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท ขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.12) การตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.89) บรรยากาศ และมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร บริการระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานธุรกิจทำแพ(เชียงใหม่)

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้
บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจทำแพ
(เชียงใหม่)

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย	26	13.0	2
บริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ บริการสินเชื่อที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ	19	9.5	5
จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกับความต้องการ	22	11	3
การกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสม สำหรับเงินกู้ระยะยาว	27	13.5	1
เงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินที่ไม่ เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน	21	10.5	4
วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขการใช้วงเงินที่ไม่ เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน	15	7.5	6
อื่นๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มีมากเกินไป และมีการขายบริการ อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ	2	1.0	7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องการกำหนดระยะเวลาในการชำระคืนไม่เหมาะสมสำหรับเงินกู้ระยะยาวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้บริการไม่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 13.0 จำนวนวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 11 เงินกู้ระยะยาว มีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.5 บริการทางการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการสินเชื่อที่มีอยู่ไม่ครอบคลุมความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 9.5

วงเงินหมุนเวียน มีการกำหนดเงื่อนไขการใช้วงเงินที่ไม่เหมาะสม ไม่สะดวกในการใช้วงเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และปัญหาอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีมากเกินไป และมีการขายบริการอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกันกับสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)

ปัญหาด้านราคา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง	121	60.5	1
อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อสูง	31	15.5	4
มีค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee)	17	8.5	7
มีค่าบริการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee)	22	11.0	5
มีค่าบริการได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee)	19	9.5	6
ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์สูง	54	27.0	2
ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกันสูง	13	6.5	8
ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการอื่นๆ สูง เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค เป็นต้น	41	20.5	3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านราคาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อสูง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ ค่าบริการประเมินหลักทรัพย์สูง คิดเป็นร้อยละ 27.0 ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการอื่นๆ สูง เช่น ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็ค เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 20.5 อัตราค่าธรรมเนียมของวงเงินสินเชื่อสูง คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีค่าบริการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด (Pre Payment Fee) คิดเป็นร้อยละ 11.0 มีค่าบริการได้ถอนหนี้เพื่อไปใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่น(Penalty Fee) คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (Front End Fee) คิดเป็นร้อยละ 8.5 และค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจดจำนองหลักประกันสูง คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่ไม่สะดวกต่อการคมนาคม	13	6.5	3
สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	64	32.0	1
จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีน้อย ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ	13	6.5	3
ไม่มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้บริการอยู่	14	7.0	2
Call Center ไม่เพียงพอต่อการแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	13	6.5	3
อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีสาขาใกล้ที่ทำการของบริษัท ตู้ ATM มีน้อย และรปภ.ขาดการจัดระเบียบการจอดรถ	4	2.0	4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการในเรื่องสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ไม่มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ใช้บริการอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.0 สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ท่านใช้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่ไม่สะดวกต่อการคมนาคม จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีน้อย ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ และ Call Center ไม่เพียงพอต่อการแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 6.5 และปัญหาอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ไม่มีสาขาใกล้ที่ทำการของบริษัท ตู้ ATM มีน้อย และรปภ.ขาดการจัดระเบียบการจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ท่าแพ(เชียงใหม่)

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ จากธนาคาร	31	15.5	6
ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ	73	36.5	1
ไม่มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ	60	30.0	2
การออกบูธให้บริการแนะนำ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อน้อยเกินไป	21	10.5	7
ขาดการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ	37	18.5	4
ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	34	17.0	5
ขาดการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ	42	21.0	3
อื่นๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์ไม่ครอบคลุมทั้งหมด	1	0.5	8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอสินเชื่อ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือไม่มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมสินเชื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ขาดการโฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 21.0 ขาดการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ จากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.5 การออกบูธให้บริการแนะนำ และให้คำปรึกษาในการใช้บริการสินเชื่อน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 10.5 และปัญหาอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ด้านผลิตภัณฑ์ไม่ครอบคลุมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ (เชียงใหม่)

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมักปฏิบัติงานผิดพลาด ขาดความรู้ความชำนาญ	22	11.0	3
พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ	27	13.5	1
พนักงานสินเชื่อขาดการเอาใจใส่เยี่ยมกิจการ ขาดการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอหลังจากการใช้บริการแล้ว	25	12.5	2
พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีกิริยา วาจาที่ไม่สุภาพ	6	3.0	6
พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	12	6.0	5
พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้	13	6.5	4
อื่นๆ ได้แก่ (1) การให้บริการของพนักงานสินเชื่อค่อนข้างล่าช้า (2) พนักงานสาขาบริการไม่ดี (3) เปลี่ยนพนักงานที่ดูแลบ่อย (3) พนักงานแต่ละสาขาให้ข้อมูลไม่ตรงกัน (4) บางสาขาพนักงานน้อยทำให้ต้องรอนาน	6	3.0	6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านบุคลากรในเรื่องพนักงานสินเชื่อที่ให้บริการไม่แนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.5 รองลงมาคือพนักงานสินเชื่อขาดการเอาใจใส่เยี่ยมกิจการ ขาดการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการสินเชื่อ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจอย่างสม่ำเสมอหลังจากการใช้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 12.5 พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมักปฏิบัติงานผิดพลาด

ขาดความรู้ความชำนาญ คิดเป็นร้อยละ 11.0 พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 6.5 พนักงานสินเชื่อไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 6.0 พนักงานสินเชื่อที่ให้บริการมีกิริยา วาจาที่ไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.0 และปัญหาอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการของพนักงานสินเชื่อค่อนข้างล่าช้า พนักงานสาขาบริการไม่ดี เปลี่ยนพนักงานที่ดูแลบ่อย พนักงานแต่ละสาขาให้ข้อมูลไม่ตรงกัน และบางสาขาพนักงานน้อยทำให้ต้องรอนาน คิดเป็นร้อยละ 3.0 เท่ากัน

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจท่าแพ(เชียงใหม่)

ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
การอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนมาก ซับซ้อน และล่าช้า	82	41.0	2
ความไม่ชัดเจนของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้จนถึงการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ	23	11.5	5
เอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก	85	42.5	1
การแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเป็นไปอย่างล่าช้า	18	9.0	6
ขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	46	23.0	3
ขาดความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	37	18.5	4
ขาดความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ	23	11.5	5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการในเรื่องเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ การอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนมาก ซับซ้อน และล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 41.0 ขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ขาดความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 18.5 ความไม่ชัดเจนของระยะเวลาตั้งแต่ยื่นกู้

จนถึงการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ และขาดความยืดหยุ่นของเงื่อนไขในการใช้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อเป็นไปอย่างล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ท่าแพ(เชียงใหม่)

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ	6	3.0	4
การตกแต่งอาคารสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย	10	5.0	2
สำนักงาน และสาขาที่ใช้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	6	3.0	4
เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการสินเชื่อล้าสมัย	8	4.0	3
บรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม	10	5.0	2
ไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ	18	9.0	1
พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	2	1.0	5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องไม่มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และวารสาร ระหว่างรอรับบริการ หรือมีไม่เพียงพอ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 9.0 รองลงมาคือการตกแต่งอาคารสำนักงานไม่สวยงาม ไม่ทันสมัย และบรรยากาศและมุมพักผ่อนระหว่างรอรับบริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 5.0 เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการสินเชื่อล้าสมัยคิดเป็นร้อยละ 4.0 ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารไม่ดี ไม่น่าเชื่อถือ และสำนักงาน และสาขาที่ใช้บริการไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยคิดเป็นร้อยละ 3.0 และพนักงานแต่งกายไม่เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 65 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการสินเชื่อ
กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ท่าแพ(เชียงใหม่) 10 อันดับ
แรก

ปัจจัย	ปัญหาย่อย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
กระบวนการของการ ให้บริการ	เอกสารประกอบการขออนุมัติ สินเชื่อมีจำนวนมาก	85	42.5	1
กระบวนการของการ ให้บริการ	การอนุมัติสินเชื่อมีขั้นตอนมาก ซับซ้อน และล่าช้า	82	41.0	2
การส่งเสริมการตลาด	ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอ สินเชื่อ	73	36.5	3
สถานที่ให้บริการ	สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ ใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ	64	32.0	4
การส่งเสริมการตลาด	ไม่มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือ ค่าธรรมเนียมต่างๆ	60	30.0	5
กระบวนการของการ ให้บริการ	ขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสาร ประกอบการพิจารณาอนุมัติ	46	23.0	6
การส่งเสริมการตลาด	ขาดการโฆษณาเกี่ยวกับบริการ สินเชื่อ	42	21.0	7
การส่งเสริมการตลาด	ขาดการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อการประกอบธุรกิจ	37	18.5	8
กระบวนการของการ ให้บริการ	ขาดความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	37	18.5	8
การส่งเสริมการตลาด	ขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	34	17.0	9
การส่งเสริมการตลาด	ไม่ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ สำคัญ ตลอดจนข้อมูลด้าน ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิ ประโยชน์ใหม่ๆ จากธนาคาร	31	15.5	10

จากตารางที่ 65 พบว่าปัญหา 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้ บริการสินเชื่อกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานธุรกิจ ท่าแพ(เชียงใหม่) เรียง ตามลำดับได้แก่ เอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อมีจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 42.5 การอนุมัติ สินเชื่อมีขั้นตอนมาก ซับซ้อน และล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 41.0 ไม่มีเงื่อนไขพิเศษต่างๆ ในการขอ สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 36.5 สำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขาที่ใช้บริการมีสถานที่จอดรถไม่ เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 32.0 ไม่มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ย หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ขาดความยืดหยุ่นในเรื่องเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ขาดการ โฆษณาเกี่ยวกับบริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 21.0 ขาดการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการ ประกอบธุรกิจ และขาดความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และขาดการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และไม่ได้รับการแจ้งข้อมูล ข่าวสารที่สำคัญ ตลอดจนข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ จากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.5