

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่” ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 312 ตัวอย่าง ผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	10	3.21
30-39 ปี	81	25.96
40-49 ปี	176	56.41
50-59 ปี	45	14.42
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 56.41 รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 25.96 และอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 14.42 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	18.27
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	216	69.23
สูงกว่าปริญญาตรี	39	12.50
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 69.23 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.27 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	262	83.97
กรรมการผู้จัดการ	13	4.17
หุ้นส่วนผู้จัดการ	37	11.86
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 83.97 รองลงมาคือ ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 11.86 และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
-การผลิต	(47)	(15.07)
อาหาร	39	12.51
ไม่ใช่อาหาร	8	2.56
-การค้า	(265)	(84.93)
ค้าปลีก	122	39.10
ค้าส่ง	143	45.83
-การบริการ	-	-
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะของธุรกิจการค้า โดยเป็นการค้าส่ง ร้อยละ 45.83 และค้าปลีก ร้อยละ 39.10 รองลงมาคือ ลักษณะของธุรกิจการผลิต โดยเป็นอาหาร ร้อยละ 12.51 และไม่ใช่อาหาร ร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	5	1.60
3-5 ปี	35	11.22
มากกว่า 5-7 ปี	53	16.99
มากกว่า 7-10 ปี	32	10.26
มากกว่า 10 ปี	187	59.93
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 59.93 รองลงมาคือ มากกว่า 5-7 ปี ร้อยละ 16.99 และระยะเวลา 3-5 ปี ร้อยละ 11.22 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง

ลักษณะจดทะเบียนก่อตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	260	83.34
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	2	0.64
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	42	13.46
บริษัทจำกัด	8	2.56
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะจดทะเบียนก่อตั้งเป็นบุคคลธรรมดา ร้อยละ 83.34 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 13.46 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวร

มูลค่าสินทรัพย์ถาวร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 30 ล้านบาท	287	91.99
มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท	20	6.41
มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	5	1.60
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวرن้อยกว่าหรือเทียบเท่า 30 ล้านบาท ร้อยละ 91.99 รองลงมาคือ มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท ร้อยละ 6.41 และมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ตามลำดับ

ตาราง 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแรงงานในกิจการ

จำนวนแรงงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน	256	82.06
มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน	48	15.38
มากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน	8	2.56
มากกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	-	-
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนแรงงานในกิจการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน ร้อยละ 82.06 รองลงมาคือ มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน ร้อยละ 15.38 และมากกว่า 30 คน แต่ไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท	262	83.98
มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท	42	13.46
มากกว่า 20 ล้านบาท ไม่เกิน 30 ล้านบาท	8	2.56
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ร้อยละ 83.98 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 20 ล้านบาท ร้อยละ 13.46 และมากกว่า 20 ล้านบาท ไม่เกิน 30 ล้านบาท ร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของกิจการ

ที่ตั้งของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตอำเภอเมือง	111	35.58
อำเภอที่ติดกับอำเภอเมือง	190	60.90
อำเภอรอบนอก	11	3.52
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่ตั้งของกิจการอยู่ในอำเภอที่ติดกับอำเภอเมือง ร้อยละ 60.90 รองลงมาคือ ในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 35.58 และอำเภอรอบนอก ร้อยละ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ

ระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	9	2.89
1-4 ปี	106	33.97
5 ปีขึ้นไป	197	63.14
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้บริการสินเชื่อ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 63.14 รองลงมาคือ 1-4 ปี ร้อยละ 33.97 และไม่เกิน 1 ปี ร้อยละ 2.89 ตามลำดับ

ตาราง 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เบิกเงินเกินบัญชี	301	(ไม่ได้คำนวณ เนื่องจากตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ	1	
ตัวสัญญาใช้เงิน	12	
หนังสือค้ำประกัน	60	
การออกหนังสือรับรองเครดิต	35	
เงินกู้ระยะยาว (กึ่งานกว่า 1 ปี)	130	

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี รองลงมาคือ เงินกู้ระยะยาว (กึ่งานกว่า 1 ปี) และหนังสือค้ำประกัน ตามลำดับ

ตาราง 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบสินเชื่อ

รูปแบบสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เบิกเงินเกินบัญชี	237	75.96
สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ	-	-
ตัวสัญญาใช้เงิน	3	0.96
หนังสือค้ำประกัน	12	3.85
การออกหนังสือรับรองเครดิต	-	-
เงินกู้ระยะยาว (กึ่งานกว่า 1 ปี)	60	19.23
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี ร้อยละ 75.96 รองลงมาคือ เงินกู้ระยะยาว (กึ่งานกว่า 1 ปี) ร้อยละ 19.23 และ หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ใช้บริการสินเชื่อ

รูปแบบสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการลงทุนในกิจการใหม่	4	1.28
เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม	-	-
เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	1	0.32
เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	247	79.17
เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน	10	3.21
เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์	50	16.02
เพื่อนำเข้าหรือส่งออกสินค้าในจำหน่ายต่างประเทศ	-	-
รวม	312	100.00

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ ร้อยละ 79.17 รองลงมาคือ เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ ร้อยละ 16.02 และเพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 3.21 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร

ตาราง 4.15 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	40 (12.82)	167 (53.53)	98 (31.41)	7 (2.24)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	35 (11.22)	155 (49.68)	105 (33.65)	17 (5.45)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	32 (10.26)	178 (57.05)	96 (30.77)	6 (1.92)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	36 (11.54)	180 (57.69)	74 (23.72)	14 (4.49)	8 (2.56)	3.69 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	73 (23.40)	196 (62.82)	43 (13.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	27 (8.65)	157 (50.32)	119 (38.14)	9 (2.88)	0 (0.00)	3.65 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	30 (9.62)	160 (51.28)	108 (34.62)	14 (4.49)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	42 (13.46)	197 (63.14)	55 (17.63)	18 (5.77)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	50 (16.03)	203 (65.06)	57 (18.27)	2 (0.64)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78 (มาก)

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ บริการทางการเงินอื่นๆ มีรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 4.16 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	183 (58.65)	120 (38.46)	9 (2.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	103 (24.36)	199 (73.72)	10 (1.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	34 (10.90)	247 (81.41)	24 (7.69)	7 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	29 (9.29)	238 (77.88)	40 (12.82)	5 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	31 (9.94)	170 (54.49)	78 (25.00)	33 (10.58)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	29 (9.29)	238 (77.88)	40 (12.82)	5 (0.00)	0 (0.00)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06 (มาก)

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ค่าธรรมเนียมของบริการทางการเงินอื่นๆ ในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 4.17 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	40 (12.82)	205 (65.71)	48 (15.38)	19 (6.09)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	65 (20.83)	212 (67.95)	32 (10.26)	3 (0.96)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	23 (7.37)	223 (71.47)	66 (21.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	36 (11.54)	178 (57.05)	84 (26.92)	14 (4.49)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89 (มาก)

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.87 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 4.18 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	106 (33.97)	203 (65.06)	3 (0.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ	54 (17.31)	235 (75.32)	23 (7.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่าย ต่องวด เป็นต้น	64 (20.51)	228 (73.08)	20 (6.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	49 (15.71)	227 (72.76)	36 (11.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	49 (10.26)	213 (68.27)	50 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	45 (14.42)	221 (70.83)	46 (14.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)

ตาราง 4.18 (ต่อ) ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	28 (8.97)	228 (73.08)	43 (13.78)	13 (4.17)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินค้าและบริการทางการเงินอื่นๆ	35 (5.45)	218 (69.87)	58 (24.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	30 (9.62)	218 (73.40)	58 (16.99)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02 (มาก)

จากตาราง 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ	77 (24.68)	232 (74.36)	3 (0.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	36 (11.54)	223 (71.47)	47 (15.06)	6 (1.92)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว	24 (7.69)	245 (78.53)	43 (13.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหารบริการทางการเงินอื่นๆ	49 (15.71)	227 (72.76)	36 (11.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	32 (10.26)	213 (68.27)	67 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	45 (14.42)	221 (70.83)	46 (14.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	28 (8.97)	228 (73.08)	43 (13.78)	13 (4.17)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพเหมาะสม	17 (5.45)	218 (69.87)	76 (24.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)

จากตาราง 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหารบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 4.20 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านกระบวนการของการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	47 (15.06)	125 (40.06)	115 (36.86)	25 (8.01)	0 (00.00)	3.63 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	40 (12.82)	143 (45.83)	93 (29.81)	36 (11.54)	0 (00.00)	3.60 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	16 (5.13)	135 (43.27)	130 (41.67)	31 (9.94)	0 (00.00)	3.47 (ปานกลาง)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่นานเกินไป	38 (12.18)	132 (42.31)	105 (33.65)	37 (11.86)	0 (00.00)	3.53 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสินเชื่อ ไม่นานเกินไป	26 (8.33)	148 (47.44)	105 (33.65)	32 (10.26)	0 (00.00)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)

จากตาราง 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.53 ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 4.21 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	45 (14.42)	132 (42.31)	95 (30.45)	40 (12.82)	0 (00.00)	3.60 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	50 (16.03)	201 (64.42)	43 (13.78)	18 (5.77)	0 (00.00)	3.91 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน /ต่างระดับเกินไป	12 (3.85)	151 (48.40)	127 (40.71)	22 (7.05)	0 (00.00)	3.45 (ปานกลาง)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	46 (14.74)	133 (42.63)	94 (30.13)	39 (12.50)	0 (00.00)	3.65 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	63 (20.19)	144 (46.15)	97 (31.09)	8 (2.56)	0 (00.00)	3.85 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	44 (14.10)	198 (63.46)	70 (22.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	39 (12.50)	206 (66.03)	67 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก	67 (21.47)	219 (70.19)	26 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)

ตาราง 4.21 (ต่อ) ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	49 (15.71)	218 (69.87)	45 (14.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ	39 (12.50)	209 (66.99)	54 (17.31)	10 (3.21)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ	42 (13.46)	144 (46.15)	97 (31.09)	29 (9.29)	0 (00.00)	3.67 (มาก)
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	59 (18.91)	147 (47.12)	98 (31.41)	8 (2.56)	0 (00.00)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.86 (มาก)

จากตาราง 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 4.22 สรุปค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้านาคกรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านราคา (Price)	4.06	มาก	1
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4.02	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร (People)	3.96	มาก	3
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	3.89	มาก	4
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.86	มาก	5
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.78	มาก	6
ปัจจัยด้านกระบวนการของการบริการ (Process)	3.54	มาก	7
รวม	3.87	มาก	

ตาราง 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.87 ซึ่งรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญด้านส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.06 เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.89 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และปัจจัยด้านกระบวนการของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตาราง 4.23 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของ ระดับ ความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดี ขึ้น ทำให้มีความต้องการในการ ลงทุนในธุรกิจ	32 (10.26)	228 (73.08)	42 (13.46)	10 (3.21)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริม ให้ธนาคาร ปลดปล่อยสินเชื่อเพื่อการ ลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมเกษตร	18 (5.77)	220 (70.51)	74 (23.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
3) สถานการณ์การเมือง ภายในประเทศ	33 (10.58)	230 (73.72)	40 (12.82)	9 (2.88)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89 (มาก)

จากตาราง 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยรวมใน
ระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ
ต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการ
ลงทุนในธุรกิจ และ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ นโยบายจาก
ภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปลดปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม
เกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านภายในองค์กร

ปัจจัยภายในองค์กร	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	20 (6.41)	162 (51.92)	105 (33.65)	25 (8.01)	0 (0.00)	3.58 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	30 (9.62)	228 (73.08)	39 (12.50)	15 (4.81)	0 (0.00)	3.92 (มาก)
3) กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	78 (25.00)	234 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92 (มาก)

จากตาราง 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กร โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านระหว่างบุคคล

ปัจจัยระหว่างบุคคล	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	45 (14.42)	221 (70.83)	46 (14.74)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	50 (16.03)	220 (70.51)	42 (13.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.04 (มาก)

จากตาราง 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ระดับความสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านเฉพาะบุคคล

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	จำนวนคนและร้อยละในแต่ละระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ (การแปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	18 (5.77)	220 (70.51)	74 (23.72)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	16 (5.13)	218 (69.87)	78 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.81 (มาก)

จากตาราง 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 สรุปค่าเฉลี่ยของปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตรของลูกค้านาคกรู่งไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยระหว่างบุคคล	4.04	มาก	1
ปัจจัยภายในองค์กร	3.92	มาก	2
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	3.89	มาก	3
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	3.81	มาก	4
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.90	มาก

ตาราง 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 ซึ่งรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ ปัจจัยระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ ปัจจัยภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ ปัจจัยเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.62 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.65 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.70 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.62 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.93 (มาก)	3.58 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.76 (มาก)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตาราง 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี, อายุ 30-39 ปี และอายุ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60, 3.78 และ 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.07, 4.06 และ 4.05 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.92 และ 3.90 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.86 และ 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ เงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ รูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.12 และชื่อเสียงภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.07

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.40 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.48 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	3.98 (มาก)	4.39 (มาก)	4.47 (มาก)	4.03 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	3.88 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	3.61 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	3.56 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตาราง 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี และที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16, 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.60 และ 4.67 ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.39 และ 4.47 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.30

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คืออัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.97

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	3.60 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	3.78 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	3.83 (มาก)	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)	3.94 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.57 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตาราง 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคาร มีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี และที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ 3.94 รองลงมาคือ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.80 และที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มาก)	4.31 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)	4.24 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	3.93 (มาก)	4.38 (มาก)	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)

ตารางที่ 4.31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตาราง 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมากมีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น จดหมายเชิญ ออกบูธ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ มีการ

ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น จดหมายเชิญ ออกบูธ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านการส่งเสริม การตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทาง การเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ มีสิทธิ พิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อต่างๆ เช่น จดหมายเชิญ ออกบูธ และมีการให้ ส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.24

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ	4.07 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	3.66 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	3.66 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.79 (มาก)	3.61 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.98 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตาราง 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.98 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ

พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.20

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตาราง 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่ยาวนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.50 และมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปีและที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60, 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.60 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่ยาวนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.58 และมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่ยาวนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.72 และมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.68 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.66 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน / ต่างระดับเกินไป	3.29 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	4.03 (มาก)	4.13 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และรูปแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	3.65 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก	3.93 (มาก)	4.38 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.66 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	4.01 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตาราง 4.34 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการตกแต่งอาคารสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือ ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และการตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สำนักงานบริการสินเชื่อสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องหมายสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และการตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 4.08 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สำนักงานบริการสินเชื่อสาขาที่ท่านใช้บริการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และมีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	4.12 (มาก)	3.58 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	4.10 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.71 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตาราง 4.35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ สถานการณ์ การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปลดปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ เลือกลงใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยภายในองค์กร	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มี ทิศทางชัดเจน	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)	3.53 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)
3) กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตาราง 4.36 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี อายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.79, 3.89, 3.97, 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.00, 4.30, 4.33 และ 4.32 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.76, 4.13 และ 3.83 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.52, 3.60, 3.68 และ 3.53

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	4.24 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตาราง 4.37 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี และอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 4.06 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 30-39 ปี และอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.32 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 4.16

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	อายุ (ปี)			
	20-29	30-39	40-49	50-59
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.67 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตาราง 4.38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี, 30-39 ปี, และอายุตั้งแต่ 40-49 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.68 และ 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.37 และ 4.03 และลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.63 และ 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 50-59 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.94 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.52 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรอง เครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)	3.58 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)	3.54 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	3.68 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตาราง 4.39 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.90 และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.07 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.95 และบริการทางการเงินมีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.44 (มาก)	4.76 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	4.18 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตาราง 4.40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.20 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.01

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.76 ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.33 และค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ย 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.68 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตาราง 4.41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.05 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ 3.70 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.68

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.20 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	3.89 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.59 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	3.75 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตาราง 4.42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณา

ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.13 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงิน อื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีการให้ส่วนลด ค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้าบริการทางการเงินอื่นๆ และมีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ มีค่าเฉลี่ย 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.17 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ	4.20 (มาก)	4.45 (มาก)	4.06 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	3.93 (มาก)	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.94 (มาก)	4.18 (มาก)	3.71 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.96 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)	3.74 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.80 (มาก)	4.01 (มาก)	3.79 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตาราง 4.43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร มีโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตาราง 4.44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย

3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.55 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.57 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.44

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.81 (มาก)	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	3.93 (มาก)	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.76 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตาราง 4.45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อสาขามีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ และมีเครื่องมืออุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตาราง 4.46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.82 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ 3.76 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.97

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)	3.88 (มาก)
3) กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.15 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตาราง 4.47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี , ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83, 4.05, 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือกิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.15, 3.76 และ 3.58 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76, 4.12 และ 3.88 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58, 3.62 และ 3.54

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตาราง 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96, 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ 4.18 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	3.88 (มาก)	3.60 (มาก)	4.01 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตาราง 4.49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล มีโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 4.01 และลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล มีโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.87 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.84 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.95 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.82 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	4.02 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	4.09 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตาราง 4.50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.09 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ บริการทางการเงินอื่นๆมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.78 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ รูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.83 และชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.73 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.46 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	4.16 (มาก)	4.38 (มาก)	4.16 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	4.11 (มาก)	3.81 (มาก)	4.16 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	4.17 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตาราง 4.51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.73 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ย 4.17 และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.38 และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสมและค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ย 3.92

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	4.10 (มาก)	3.61 (มาก)	3.90 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.12 (มาก)	3.93 (มาก)	4.20 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	4.09 (มาก)	3.90 (มาก)	3.57 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตาราง 4.52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.90 และที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.61

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมี call center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.46 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.98 (มาก)	3.55 (มาก)	3.87 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	4.19 (มาก)	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตาราง 4.53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย

4.46 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อมีค่าเฉลี่ย 4.21 และมีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ มีค่าเฉลี่ย 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.25 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของ กิจการ	กรรมการ ผู้จัดการ	หุ้นส่วน ผู้จัดการ
1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ	4.42 (มาก)	4.23 (มาก)	4.07 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	4.20 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ ตรงกับความต้องการ	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.92 (มาก)	3.59 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตาราง 4.54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญ ต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ 3.94 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้

ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และ 4.07 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.00 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.96

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของ กิจการ	กรรมการ ผู้จัดการ	หุ้นส่วน ผู้จัดการ
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.58 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)

จากตาราง 4.55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.62

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ

สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.54 ปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ และสินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.43 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.66 (มาก)	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	4.05 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน /ต่างระดับเกินไป	3.60 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตาราง 4.56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการ สิ้นเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ป้าย สัญลักษณ์ และ เครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ และสำนักงานบริการสิ้นเชื่อมีที่ นิ่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และการตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อ ย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสิ้นเชื่อและสาขา ที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสิ้นเชื่อมีสถานที่จอดรถ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และมีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการสิ้นเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.81 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ ทางเดินเข้าสำนักงาน สิ้นเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อ ย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสิ้นเชื่อและสาขา ที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสิ้นเชื่อมีสถานที่จอดรถ เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสิ้นเชื่อ และสาขาที่มีความสวยงาม ทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 3.95 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงาน สิ้นเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.85 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตาราง 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการและหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.96 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.89 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.85

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยภายในองค์กร	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)	3.88 (มาก)
3) กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตาราง 4.58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ , กรรมการผู้จัดการ และระดับหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03, 3.82, 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.35, 4.15 และ 4.25 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.11, 3.76 และ 3.88 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.62, 3.55 และ 3.57

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	4.18 (มาก)	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตาราง 4.59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ และกรรมการ ผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.08 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านระหว่างบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.98

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ตำแหน่งในกิจการ		
	เจ้าของกิจการ	กรรมการผู้จัดการ	หุ้นส่วนผู้จัดการ
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	4.05 (มาก)	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)

จากตาราง 4.60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งเจ้าของกิจการ และหุ้นส่วนผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.93 และลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.77 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	4.06 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	3.83 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.28 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	4.05 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตาราง 4.61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงานไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี, มากกว่า 5-7 ปี และมากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66, 3.78, 3.84 และ 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.95, 4.10, 4.13 และ 4.06 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.90, 4.04 และ 3.87 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.85, 3.89 และ 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.13 และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาดำเนินงาน				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.33 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.79 (มากที่สุด)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	4.02 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสมเหตุสมผล	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตาราง 4.62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงานไม่เกิน 3 ปี และมากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ 4.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ 4.16 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่ 3-5 ปี, มากกว่า 5-7 ปี และ มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03, 4.14 และ 4.25 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.58, 4.63 และ 4.79 ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.24 และ 4.46 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.97, 4.16 และ 4.20

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาดำเนินงาน				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	4.06 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตาราง 4.63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงานไม่เกิน 3 ปี และมากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.98 รองลงมาคือที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.76 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 3-5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.86 และที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 5-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมี Call center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต และมี Call center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.18 (มาก)	4.32 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ	3.96 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	4.33 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)	4.32 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	3.70 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	3.85 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	3.65 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตาราง 4.64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน ไม่เกิน 3 ปี, ตั้งแต่ 3-5 ปี, มากกว่า 5-7 ปี, และมากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86, 4.00, 4.06 และ 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.18, 4.32, 4.40 และ 4.30 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.00, 4.16, 4.19 และ 4.04 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.96, 4.13, 4.16 และ 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.33 และมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ	3.86 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	4.17 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.63 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.59 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.65 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.89 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตาราง 4.65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 3 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.88 และพนักงานให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 3-5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 5-7 ปี และมากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.29 และ 4.18 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 3.95 พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ พนักงานบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.51 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตาราง 4.66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ ไม่เกิน 3 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.56 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.51 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ ตั้งแต่ 3-5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการ

พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และสินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.57 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลางคือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 5-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และสินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.54 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.38 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการ มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการธนาคารพาณิชย์ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการ ไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและ สาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้ บริการมีความเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถ สื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.19 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการสินเชื่อ	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	4.14 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้ บริการมีความสะดวก	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.30 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.90 (มาก)	4.21 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้า เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	4.15 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการ มีห้องน้ำให้บริการ	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)

ตารางที่ 4.67 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการ มีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	3.59 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.65 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตาราง 4.67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 3 ปี และมากกว่า 5-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ 4.22 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 4.14 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.98 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการ 3-5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการ 7-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76, 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.30 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 4.21 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 4.19

ตารางที่ 4.68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	3.73 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	4.12 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)	3.80 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตาราง 4.68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะดำเนินการ ไม่เกิน 3 ปี, ตั้งแต่ 3-5 ปี, มากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.90, 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.87, 3.73, 3.57 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.89, 3.80 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.88, 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะดำเนินการ มากกว่า 5-7 ปี, มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96, 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.03, 4.12 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.95, 4.11 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.89, 3.92

ตารางที่ 4.69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยภายในองค์กร	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	3.52 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	3.78 (มาก)	3.89 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)
3) กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตาราง 4.69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการไม่เกิน 3 ปี, 3-5 ปี, มากกว่า 5-7 ปี, มากกว่า 7-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.91, 3.94, 3.89, 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ กิจการมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.19, 4.23, 4.27, 4.22, 4.33 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.89, 3.94, 3.88, 4.10 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.52, 3.60, 3.61, 3.58, 3.63

ตารางที่ 4.70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระยะเวลาดำเนินการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.32 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	4.26 (มาก)

จากตาราง 4.70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 3 ปี, ตั้งแต่ 3-5 ปี, มากกว่า 7-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88, 3.99, 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91, 4.00, 3.98 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.98, 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 5-7 ปี, มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10, 4.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.32 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06, 4.20

ตารางที่ 4.71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				
	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5-7 ปี	มากกว่า 7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	3.67 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	3.61 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตาราง 4.71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการไม่เกิน 3 ปี, ตั้งแต่ 3-5 ปี, มากกว่า 5-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล มีผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64, 3.83, 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.67, 3.84, 3.86 และลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.81, 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการมากกว่า 7-10 ปี, มากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล มีผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71, 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.73, 4.13 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.69, 4.00

ตารางที่ 4.72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.99 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรอง เครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.87 (มาก)	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	4.01 (มาก)	3.62 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	4.10 (มาก)	3.84 (มาก)	3.97 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)

จากตาราง 4.72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา, ห้างหุ้นส่วน จำกัด และบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.82, 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.15, 4.02 รองลงมาคือ

ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.97, 3.92 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.91, 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.84 และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อ จำแนกตามการจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านราคา	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.75 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	4.42 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	4.24 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	4.17 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตาราง 4.73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.12 โดยปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย

4.75 และ 4.56 ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.42 และ 4.33 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.28 และ 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94

ตารางที่ 4.74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	4.07 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	4.26 (มาก)	3.93 (มาก)	4.18 (มาก)	3.95 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	4.03 (มาก)	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)	3.67 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตาราง 4.74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา ให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งใน รายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือจำนวนสาขาที่ ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ และบริษัทจำกัด ให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74, 3.78 ซึ่ง ในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.95 รองลงมาคือ ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการ คมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.80 และมี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อบี ค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือจำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีมี ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.97 และที่ตั้งอยู่ในแหล่ง ที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.47 (มาก)	4.07 (มาก)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ	4.27 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	4.31 (มาก)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	4.04 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	4.24 (มาก)	3.77 (มาก)	4.12 (มาก)	3.87 (มาก)
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	4.04 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.98 (มาก)	3.59 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	4.10 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตาราง 4.75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา, ห้างหุ้นส่วนสามัญ และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18, 3.79 และ 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น

วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.47, 4.07 และ 4.46 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.31, 3.97 และ 4.21 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.27, 3.96 และ 4.20

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้งบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.08 และมีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 4.76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านบุคลากร	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) พนักงานมีความรู้ความสามารถ	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ ลูกค้า	4.06 (มาก)	3.76 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทาง การเงินอื่นๆ	4.20 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและ ชัดเจน	4.11 (มาก)	3.62 (มาก)	4.03 (มาก)	3.79 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและ บริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	4.19 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	4.13 (มาก)	3.60 (มาก)	4.05 (มาก)	3.71 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 4.76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา ให้
ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มี
ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ
มีค่าเฉลี่ย 4.20 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับ
ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้าน
บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.15 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.14

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.01 และพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 4.77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.60 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.58 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตาราง 4.77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา ให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือระยะเวลาที่ใช้ในการ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณา อนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุก ข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมี ความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.54 โดยมีปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง คือสินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่ เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุก ข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อมีความสะดวก มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยมีปัจจัยที่มีผล ระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.32

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จัดทะเบียนก่อตั้ง บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน กระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุก ข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป มี ค่าเฉลี่ย 3.52 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่ นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.48

ตารางที่ 4.78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	4.04 (มาก)	3.70 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการ ไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป	3.58 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.35 (ปาน กลาง)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและ สาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้ บริการมีความเหมาะสม	4.05 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถ สื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	4.15 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวก ในการให้บริการสินเชื่อ	4.05 (มาก)	3.66 (มาก)	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้ บริการมีความสะดวก	4.34 (มาก)	3.93 (มาก)	4.30 (มาก)	4.01 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.21 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.92 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้า เพียงพอ	4.12 (มาก)	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการ มีห้องน้ำให้บริการ	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 4.78 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมี มุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	4.03 (มาก)	3.61 (มาก)	3.93 (มาก)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตาราง 4.78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือสำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.15

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือสำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 3.73 โดยมีปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และการตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และการตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขามีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 4.79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วนสามัญ	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บริษัทจำกัด
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	4.04 (มาก)	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	3.97 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคารปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.95 (มาก)	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	4.15 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 (มาก)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตาราง 4.79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้งบุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05, 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.15, 3.82 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.04, 3.78 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.95, 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97, 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.97 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมือง

ภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.98, 3.85 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.93, 3.63

ตารางที่ 4.80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยภายในองค์กร	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	4.10 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)
3) กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.27 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตาราง 4.80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา, ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01, 3.80, 3.97, 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.08, 4.35, 4.27 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.80, 3.93, 3.83 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการบริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.65, 3.51, 3.62, 3.55

ตารางที่ 4.81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยระหว่างบุคคล	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนก ของธนาคารทำงานเป็นทีม	4.30 (มาก)	3.91 (มาก)	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้ บริการสินเชื่อจากธนาคาร	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.22 (มาก)	3.87 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตาราง 4.81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนสามัญ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22, 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.30, 3.91 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13, 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.16, 3.95 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.09, 3.93

ตารางที่ 4.82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามจดทะเบียนก่อตั้ง

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	จดทะเบียนก่อตั้ง			
	บุคคล ธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน สามัญ	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	บริษัท จำกัด
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตาราง 4.82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง บุคคลธรรมดา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จดทะเบียนก่อตั้ง ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัท จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.85, 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.71, 3.87, 3.80 และลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.83, 3.74

ตารางที่ 4.83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
2) บริการทางการเงินมีหลากหลาย	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
3) ผลิตภัณฑ์วงเงินหมุนเวียนมีหลากหลาย	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)
4) บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เช่น หนังสือรับรองเครดิต หนังสือค้ำประกัน เป็นต้น	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
5) วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)
6) บริการทางการเงินอื่นๆตรงกับความต้องการ	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
7) สินเชื่อมีรูปแบบชำระคืนหลากหลาย	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)
8) รูปแบบชำระเงินหลากหลาย	3.65 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
9) ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	4.04 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตาราง 4.83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารไม่เกิน 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.88 และผลิตภัณฑ์เงินกู้ระยะยาวมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.07, 4.16 รองลงมาคือ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 3.96, 4.04 และรูปแบบชำระเงินหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.97

ตารางที่ 4.84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม	4.45 (มาก)	4.46 (มาก)	4.76 (มากที่สุด)
2) ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.30 (มาก)
3) ค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม	3.82 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)
4) ค่าปรับกรณีชำระหนี้คืนก่อนกำหนด สมเหตุสมผล	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	4.13 (มาก)
5) บริการประเมินหลักทรัพย์มีความเหมาะสม	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)
6) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)

จากตาราง 4.84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.13 และค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเช็คมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยของวงเงินสินเชื่อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.76 โดยมีปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.30 และค่าธรรมเนียมของเงินกู้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 4.85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)
2) จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)
3) มีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)
4) มี Call Center รับแจ้งปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตาราง 4.85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72, 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97, 4.17 รองลงมาคือที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.71, 4.06 และมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.62, 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการของธนาคารมีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือมีช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.96 และที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกต่อการคมนาคม มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 4.86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
2) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)
3) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้น	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.24 (มาก)
4) มีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินอื่นๆ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
5) มีส่วนลดดอกเบี้ยแก่ลูกค้าสินเชื่อ	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)
6) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)
7) จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจ และสร้างเครือข่ายธุรกิจ	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.90 (มาก)
8) มีพนักงานให้บริการแนะนำสินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ	3.62 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)
9) มีตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ ของธนาคารในแหล่งชุมชนเพื่อสร้างการจดจำ	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตาราง 4.86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี, 1-4 ปี, 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92, 4.01, 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้ออยู่ผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการทางการเงินผ่านสื่อเช่น วิทยุ โทรทัศน์ วารสาร แผ่นพับ อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.23, 4.36, 4.40 รองลงมาคือมีสิทธิพิเศษเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าสินเชื่อ เช่น ได้รับการแจ้งข้อมูล ข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และสิทธิประโยชน์ด้านอัตราดอกเบี้ยจ่ายต่องวด เป็นต้นมีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.12, 4.24 และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และบริการทางการเงิน ผ่านสื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.03, 4.08, 4.20

ตารางที่ 4.87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) พนักงานมีความรู้ ความสามารถ	4.12 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)
2) พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้า	3.70 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
3) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)
4) พนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)
5) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและชัดเจน	3.76 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)
6) พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)
7) พนักงานให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการบริการสินเชื่อ	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	4.03 (มาก)
8) พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.67 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 4.87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี และ 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.12, 4.28 รองลงมาคือพนักงานให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.96, 4.05 และพนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ พนักงานมีการแนะนำและเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อและบริการอื่นๆ ที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และพนักงานให้คำปรึกษาและพนักงานให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาบริการทางการเงินอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 4.88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านกระบวนการ ของการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของ ธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
2) มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
3) สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
4) ระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)
5) ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไป	3.55 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตาราง 4.88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.56 โดยมีปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง คือ สินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.48 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.57 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือสินเชื่อมีการกำหนดเงื่อนไขการเบิกจ่ายที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.40 และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อไม่นานเกินไปมีค่าเฉลี่ย 3.35

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ขั้นตอนที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาคือ มีความยืดหยุ่นด้านขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.65 และระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่นานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 4.89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ตราสัญลักษณ์ของธนาคารมีความเด่นชัด	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)
2) การตกแต่งอาคารสำนักงานสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)
3) ทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน / ต่างระดับเกินไป	3.36 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
4) สภาพบรรยากาศภายในสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)
5) มีการจัดแผนผังของสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)
6) ป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจ	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	4.08 (มาก)
7) มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์มาใช้อำนวยความสะดวกในการให้บริการสินเชื่อ	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
8) ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)
9) สำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	4.08 (มาก)
10) สำนักงานบริการสินเชื่อมีที่นั่งสำหรับลูกค้าเพียงพอ	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
11) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำให้บริการ	3.65 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 4.89 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
12) สำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตาราง 4.89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือสำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และป้าย สัญลักษณ์ และเครื่องแบบพนักงานสามารถสื่อสารให้ลูกค้าประทับใจและเข้าใจมีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน /ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือสำนักงานบริการสินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการตกแต่งอาคารสำนักงานบริการสินเชื่อ และสาขา มีความสวยงามทันสมัย บรรยากาศดี มีค่าเฉลี่ย 3.96 โดยมีปัจจัยที่มีผลระดับปานกลาง คือทางเดินเข้าสำนักงานสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการไม่ลาดชัน/ต่างระดับเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ใช้บริการมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือสำนักงานบริการ

สินเชื่อมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และสำนักงานบริการสินเชื่อและสาขาที่ท่านใช้บริการมีมุมพักผ่อนหรือมุมให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 4.90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
2) นโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)
3) สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตาราง 4.90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี และ 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80, 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.92 รองลงมาคือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.86 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.72, 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ สถานการณ์การเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ดีขึ้น ทำให้มีความต้องการในการลงทุนในธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และนโยบายจากภาครัฐซึ่งส่งเสริมให้ธนาคาร ปล่อยสินเชื่อเพื่อการลงทุนสำหรับ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกษตร มีค่าเฉลี่ย 3.97

ตารางที่ 4.91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยภายในองค์กร	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) ธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
2) มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)
3) กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)

จากตาราง 4.91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี, 1-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กร มีผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83, 3.91, 4.01 โดยปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ กิจกรรมมีแนวโน้มทางธุรกิจดีขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.24, 4.36 รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารงานภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.90, 4.05 และธุรกิจมีวัตถุประสงค์และนโยบายในการ บริหาร/ดำเนินงานที่มีทิศทางชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.59, 3.63

ตารางที่ 4.92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
2) ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 4.92 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี และ 1-4 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99, 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.99, 4.10 และการประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 3.98, 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ การประสานงานระหว่างพนักงานแต่ละแผนกของธนาคารทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.16 และผู้มีอำนาจในการพิจารณาตัดสินใจของกิจการของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคารทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 4.93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร		
	ไม่เกิน 1 ปี	1-4 ปี	5 ปี ขึ้นไป
1) พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ	3.70 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)
2) ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตาราง 4.93 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร ไม่เกิน 1 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73, 3.94 โดยปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ลักษณะเฉพาะบุคคลของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุฒิ เพศ ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.76, 3.95 และพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยมีปัจจัยที่มีผลใน

ระดับมาก คือ พนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และลักษณะเฉพาะ
บุคลิกของพนักงานผู้ให้บริการของธนาคารมีความเหมาะสม เช่น วิทยุผี เพศ ระดับการศึกษา มี
ค่าเฉลี่ย 3.70



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved