

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของ ลูกค้านักพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้หรือยอดขายเฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ ลักษณะของการ จดทะเบียนธุรกิจ วงเงินสินเชื่อที่ธุรกิจได้รับอนุมัติจากธนาคาร ระยะเวลาสินเชื่อ (ระยะเวลากู้) ที่ กิจการได้รับอนุมัติจากธนาคาร (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อของลูกค้านักพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้าน บุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ให้บริการ (ตารางที่ 10 – 17)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านักพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี (ตารางที่ 18-24)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อของลูกค้านักพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนก ตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อที่ธุรกิจได้รับอนุมัติจากธนาคาร (ตารางที่ 25-48)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	74	55.6
หญิง	59	44.4
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.6 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	12	9.0
30-40 ปี	57	42.9
41-50 ปี	50	37.6
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	14	10.5
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37.6 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.5 ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 9.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	37.6
ปริญญาตรี	70	52.6
ปริญญาโท	11	8.3
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.5
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ การศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 37.6 ปริญญาโท ร้อยละ 8.3 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ

รายได้ต่อเดือนของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	47	35.4
100,000-500,000 บาท	50	37.6
500,001-1,000,000 บาท	16	12.0
มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	20	15.0
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดรายได้ต่อเดือนของธุรกิจคือ 100,000-500,000 บาท ร้อยละ 37.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 35.4 มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 15.0 และ 500,001-1,000,000 บาท ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	111	83.5
พนักงานระดับบริหาร	12	9.0
หุ้นส่วนหรือทายาท	10	7.5
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งในกิจการเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 83.5 รองลงมา คือ พนักงานระดับบริหาร ร้อยละ 9.0 และหุ้นส่วนหรือทายาท ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก	43	31.4
ธุรกิจการผลิต	37	27.8
ธุรกิจการบริการ	53	39.8
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจการบริการ ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ร้อยละ 31.4 ธุรกิจการผลิต ร้อยละ 27.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ

ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	93	69.9
ห้างหุ้นส่วนจำกัด (หจก.) หรือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (หสน)	22	16.5
บริษัท จำกัด (บจก.)	15	11.3
อื่นๆ	3	2.3
รวม	133	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ วิสาหกิจชุมชน (2 คน) ชื่อส่วนบุคคล (1 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ลักษณะการจดทะเบียนก่อตั้งของธุรกิจ คือ เจ้าของคนเดียว ร้อยละ 69.9 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วนจำกัด (หจก.) หรือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล (หสน) ร้อยละ 16.5 บริษัท จำกัด (บจก.) ร้อยละ 11.3 อื่นๆ ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม วงเงินสินเชื่อธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

วงเงินสินเชื่อธุรกิจ / กิจการได้รับอนุมัติจากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100,000 บาท	16	12.0
100,000 - 500,000 บาท	51	38.4
500,001 - 1,000,000 บาท	16	12.0
มากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป	50	37.6
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดวงเงินสินเชื่อธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร คือ 100,000 - 500,000 บาท ร้อยละ 38.4 รองลงมาคือมากกว่า 1,000,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 37.6 และ ต่ำกว่า 100,000 บาท และ 500,001 - 1,000,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 12.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาสินเชื่อ (ระยะเวลากู้) ที่ธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร

วงเงินสินเชื่อที่หรือธุรกิจ / กิจการได้รับอนุมัติจาก ธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	10	7.5
3-5 ปี	55	41.4
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 7 ปี	42	31.6
มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป	26	19.5
รวม	133	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดระยะเวลาสินเชื่อ (ระยะเวลากู้) ที่ธุรกิจ / กิจการ ได้รับอนุมัติจากธนาคาร คือ 3-5 ปี ร้อยละ 41.4 รองลงมาคือตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 7 ปี ร้อยละ 31.6 มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 19.5 และต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 7.5

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลาย ให้เลือกใช้บริการ	10 (7.5)	70 (52.6)	42 (31.6)	8 (6.0)	3 (2.3)	2.63 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า	37 (27.8)	59 (44.4)	28 (21.1)	6 (4.5)	3 (2.3)	2.91 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)	35 (26.3)	57 (42.9)	30 (22.5)	7 (5.3)	4 (3.0)	2.93 (มาก)
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป	27 (20.3)	69 (51.9)	26 (19.5)	6 (4.5)	5 (3.8)	2.91 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	24 (18.0)	48 (36.1)	39 (29.3)	18 (13.5)	4 (3.0)	2.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.81 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.81) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับ คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.98) รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)

(ค่าเฉลี่ย 2.93) หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลาย ให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.63) และมีบริการที่ครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ย	69 (51.9)	44 (33.1)	19 (14.2)	0 (0.0)	1 (0.8)	3.38 (มากที่สุด)
อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า	61 (45.9)	41 (30.8)	22 (16.5)	1 (0.8)	8 (6.0)	3.30 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	35 (26.2)	64 (48.1)	28 (21.1)	5 (3.8)	1 (0.8)	2.98 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน	41 (30.8)	51 (38.3)	36 (27.0)	3 (2.3)	2 (1.5)	2.99 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	48 (36.1)	57 (42.9)	23 (17.2)	3 (2.3)	2 (1.5)	3.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.16 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.16) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.30) จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.15) ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน (ค่าเฉลี่ย 2.99) และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมา ติดต่อ	27 (20.3)	64 (48.1)	34 (25.6)	5 (3.8)	3 (2.3)	2.87 (มาก)
มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถ สะดวก และเพียงพอ	21 (15.8)	68 (51.1)	38 (28.6)	3 (2.3)	3 (2.3)	2.82 (มาก)
มีรถประจำทางหรือรถ รับจ้างผ่านเส้นทางของ ธนาคาร	19 (14.3)	42 (31.6)	50 (37.6)	4 (3.0)	18 (13.5)	2.66 (มาก)
ธนาคารมีสาขาหรือ เครือข่ายกว้างขวางทั่ว ประเทศ	32 (24.1)	62 (46.6)	32 (24.1)	5 (3.8)	2 (1.5)	2.92 (มาก)
สถานที่ให้บริการมีความ กว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย	25 (18.8)	59 (44.4)	46 (34.6)	3 (2.3)	0 (0.0)	2.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.81 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.81) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับ คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.92) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.87) สถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.82) สถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.80) มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีพนักงานออกไป ประชาสัมพันธ์/ให้บริการ นอกสถานที่	11 (8.3)	66 (49.6)	49 (36.8)	4 (3.0)	3 (2.3)	2.65 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	7 (5.3)	58 (43.6)	60 (45.1)	5 (3.8)	3 (2.3)	2.52 (มาก)
มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	39 (29.3)	37 (27.8)	38 (28.6)	15 (11.3)	4 (3.0)	2.78 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระ คืนเงินต้น	36 (27.1)	54 (40.6)	27 (20.3)	9 (6.8)	7 (5.3)	2.93 (มาก)
มีการโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ	7 (5.3)	59 (44.4)	59 (44.4)	7 (5.3)	1 (0.8)	2.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.67 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.67) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับ คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.93) รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ย หรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.78) มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.65) ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.52) และการโฆษณา/ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ	35 (26.3)	89 (66.9)	9 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.20 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	39 (29.3)	79 (59.4)	14 (10.5)	0 (0.0)	1 (0.8)	3.19 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ	40 (30.1)	80 (60.2)	11 (8.3)	0 (0.0)	2 (1.5)	3.22 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	44 (33.1)	80 (60.2)	9 (6.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.26 (มากที่สุด)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี	41 (30.8)	79 (59.4)	11 (8.3)	1 (0.8)	1 (0.8)	3.21 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	48 (36.1)	72 (54.1)	11 (8.3)	2 (1.5)	0 (0.0)	3.25 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า	51 (38.3)	77 (57.9)	4 (3.0)	0 (0.0)	1 (0.8)	3.36 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74

ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดเรียงลำดับ คือพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.26) พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากเรียงลำดับคือ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.21) พนักงานมีความรู้ ความชำนาญและความสามารถในการแนะนำบริการประเภทต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.20) พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความมั่นคง ชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์ของธนาคาร	24 (18.0)	65 (48.9)	40 (30.1)	3 (2.3)	1 (0.8)	2.83 (มาก)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ / อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	19 (14.3)	47 (35.3)	57 (42.9)	8 (6.0)	2 (1.5)	2.59 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ ดี มีความอบอุ่น และมีการ ตกแต่งที่ทันสมัย / สวยงาม	12 (9.0)	64 (48.1)	50 (37.6)	6 (4.5)	1 (0.8)	2.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัด วางอุปกรณ์ / เอกสารการขอ สินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	15 (11.3)	68 (51.1)	43 (32.3)	6 (4.5)	1 (0.8)	2.70 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใ้รองรับ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์/ วารสาร น้ำดื่ม/ชา/กาแฟ เก้าอี้ นั่งพัก และห้องน้ำ	7 (5.3)	56 (42.1)	57 (42.9)	10 (7.5)	3 (2.3)	2.46 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.64 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก เรียงลำดับ คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์/เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่น และมีการตกแต่งที่ทันสมัย / สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.62) ภายในธนาคารมีเครื่องมือ / อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.59) และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ใ้รองรับ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์/วารสาร น้ำดื่ม/ชา/กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีผล	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลา ที่รวดเร็ว	68 (51.1)	26 (19.5)	18 (13.5)	19 (14.3)	2 (1.5)	3.09 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อและใช้บริการ	65 (48.9)	42 (31.6)	19 (14.3)	7 (5.3)	0 (0.0)	3.24 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน	67 (50.4)	36 (27.1)	8 (6.0)	21 (15.8)	1 (0.8)	3.09 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการ ขอกู้เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	62 (46.0)	38 (28.6)	14 (10.5)	18 (13.5)	1 (0.8)	3.02 (มาก)
ระยะเวลาของการประเมิน ราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ ใกล้เคียงกับราคาจริง	52 (39.1)	44 (33.1)	23 (17.3)	13 (9.8)	1 (0.8)	3.18 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	50 (37.6)	48 (36.1)	18 (13.5)	5 (3.8)	12 (9.0)	3.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.13 (มาก)

หมายเหตุ: การหาค่าเฉลี่ย 4 ระดับ มากที่สุด = 3.25-4.00 มาก = 2.50-3.24 น้อย = 1.75-2.49 น้อยที่สุด = 1.00-1.74
ไม่มีผล = 0 ไม่ได้นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.13) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากเรียงลำดับ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.18) การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.09) เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.81	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.16	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.81	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.67	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.24	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.64	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.13	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยบุคลากรหรือพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.64) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า กับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ศูนย์ธุรกิจปราจีนบุรี

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	42	31.6
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการ	75	56.4
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	75	56.4
ธนาคารเรียกดอกเบี้ยที่แพงเกินไป	32	24.1
มีบริการไม่ครบวงจร	73	54.9
ปัญหาอื่นๆ	5	3.8

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ความล่าช้าในการอนุมัติ (1 คน) ราคาประเมินต่ำ (1 คน) ใช้เวลาในการประเมินราคาต่ำ (1 คน)

จากตารางที่ 18 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุดคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ ไม่ตรงกับความต้องการ และ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น เท่ากัน ร้อยละ 56.4 รองลงมาคือมีบริการไม่ครบวงจร ร้อยละ 54.9 มีประเภทของสินเชื่อให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย ร้อยละ 31.6 ธนาคารเรียกดอกเบี้ยที่แพงเกินไป ร้อยละ 24.1 และอื่นๆ ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยสูง	95	71.4
อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าสูง	62	46.6
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง	52	39.1
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง	68	51.1
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง	53	39.8
ปัญหาอื่นๆ	0	0.0

จากตารางที่ 19 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ อัตราดอกเบี้ยสูง ร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกันสูง ร้อยละ 51.1 อัตราดอกเบี้ยกรณีผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าสูง ร้อยละ 46.6 จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวดสูง ร้อยละ 39.8 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูง ร้อยละ 39.1

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ปัญหาด้านสถานที่ที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	29	21.8
สถานที่ / บริเวณที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ ไม่เพียงพอ	19	14.3
ไม่มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร หรือมีน้อย	22	16.5
จำนวนสาขา หรือเครือข่ายของธนาคารมีน้อย	84	63.2
สถานที่ที่ให้บริการคับแคบ ไม่สะอาด และมีขีดจำกัดด้านความปลอดภัย	4	3.0
ปัญหาอื่นๆ	2	1.5

หมายเหตุ : เคา์เตอร์ให้บริการเงินฝากมีน้อย (2 คน)

จากตารางที่ 20 พบว่าปัญหาด้านสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด คือ จำนวนสาขา หรือเครือข่ายของธนาคารมีน้อย ร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ไกล ไม่สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 21.8 สถานที่ / บริเวณที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 14.3 สถานที่ที่ให้บริการคับแคบ ไม่สะอาด และมีขีดจำกัดด้านความปลอดภัย ร้อยละ 3.0 และอื่นๆ ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ / ให้บริการนอกสถานที่	27	20.3
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	24	18.0
ไม่มีส่วนลดคอกเบี้ย หรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม	72	54.1
ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น	21	15.8
การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี หรือมีน้อย	71	53.4
ปัญหาอื่นๆ	2	1.5

หมายเหตุ : ปัญหาอื่นๆ คือมีการประชาสัมพันธ์ หรือออกเยี่ยมลูกค้าไม่ทั่วถึง (2 คน)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด คือไม่มีส่วนลดคอกเบี้ย หรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ การโฆษณา / ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่มี หรือมีน้อย ร้อยละ 53.4 ไม่มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์ / ให้บริการนอกสถานที่ ร้อยละ 20.3 ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 18.0 ไม่มีระยะเวลาปลอดชำระคืนเงินต้น ร้อยละ 15.8 และอื่นๆ ร้อยละ 1.5

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่มีความรู้, ความชำนาญ และความสามารถในการบริการที่ดีเพียงพอ	26	19.5
พนักงานที่ให้บริการล่าเอียง (ไม่มีความเสมอภาค) ในการให้บริการลูกค้า	10	7.5
พนักงานที่ให้บริการไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และขาดมารยาทที่ดี	4	3.0
พนักงานให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง	44	33.1
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม	4	3.0
พนักงานไม่สนใจตอบสนอง หรือไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และแก้ไข	18	13.5
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	2	1.5
ปัญหาอื่นๆ	1	0.8

หมายเหตุ: อื่น ได้แก่ พนักงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (1 ราย)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ พนักงานให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาไม่ชัดเจน หรือไม่ถูกต้อง ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการบริการที่ดีเพียงพอ ร้อยละ 19.5 พนักงานไม่สนใจตอบสนอง หรือไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และแก้ไข ร้อยละ 13.5 พนักงานไม่สนใจตอบสนอง หรือไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และแก้ไข ร้อยละ 7.5 พนักงานที่ให้บริการไม่มีน้ำใจ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่เป็นกันเอง และขาดมารยาทที่ดี และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพไม่เหมาะสม เท่ากัน ร้อยละ 3.0 พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 1.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นแง่ลบ หรือธนาคารไม่มีชื่อเสียง	78	58.6
ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	40	30.1
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ขาดความอบอุ่น ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	8	6.0
ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ	11	8.3
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์/วารสาร	17	12.8
ปัญหาอื่นๆ	1	0.8

หมายเหตุ: อื่นๆ คือ จำนวนที่นักรอไม่เพียงพอ (1 ราย)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นแง่ลบ หรือธนาคารไม่มีชื่อเสียง ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ ภายในธนาคารไม่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ร้อยละ 30.1 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์/วารสาร ร้อยละ 12.8 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอ ร้อยละ 8.3 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ขาดความอบอุ่น ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ร้อยละ 6.0 อื่นๆ ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้เวลานาน	120	90.2
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ	28	21.1
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	100	75.2
ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก และยุ่งยาก	113	85.0
ระยะเวลาในการประเมินราคาหลักทรัพย์นาน และราคาประเมินหลักทรัพย์ประกัน	57	42.9
ปัญหาอื่น	0	0.0

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด คือ การอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ใช้เวลานาน ร้อยละ 90.2 รองลงมาคือ ต้องใช้เอกสารที่ใช้ประกอบการขออนุมัติสินเชื่อจำนวนมาก และยุ่งยาก ร้อยละ 85.0 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 75.2 ระยะเวลาในการประเมินราคาหลักทรัพย์นาน และราคาประเมินหลักทรัพย์ประกัน ร้อยละ 42.9 และไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 21.1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ วงเงินสินเชื่อที่ธุรกิจได้รับอนุมัติจากธนาคาร

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้านับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ตารางที่ 25 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ของธุรกิจต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลาย ให้เลือกใช้บริการ	2.46 (น้อย)	2.73 (มาก)	2.87 (มาก)	2.60 (มาก)	2.63 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า	2.63 (มาก)	2.96 (มาก)	3.29 (มาก)	3.60 (มากที่สุด)	2.98 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)	2.66 (มาก)	2.86 (มาก)	3.20 (มาก)	3.50 (มากที่สุด)	2.93 (มาก)
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป	2.69 (มาก)	2.85 (มาก)	3.13 (มาก)	3.40 (มาก)	2.91 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	2.39 (น้อย)	2.64 (มาก)	2.93 (มาก)	2.79 (มาก)	2.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57 (มาก)	2.81 (มาก)	3.08 (มาก)	3.18 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ธุรกิจต่อเดือนให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.57, 2.81, 3.08, 3.18)

ในปีจ้ยย่อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.69) รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู) (ค่าเฉลี่ย 2.66) และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.96) รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู) (ค่าเฉลี่ย 2.86) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู) (ค่าเฉลี่ย 3.20) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู) (ค่าเฉลี่ย 3.50) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ตารางที่ 26 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ย	3.22 (มาก)	3.36 (มากที่สุด)	3.44 (มากที่สุด)	3.75 (มากที่สุด)	3.38 (มากที่สุด)
อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า	3.11 (มาก)	3.34 (มาก)	3.25 (มากที่สุด)	3.65 (มากที่สุด)	3.30 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	2.74 (มาก)	2.96 (มาก)	3.19 (มาก)	3.40 (มากที่สุด)	2.98 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคา หลักทรัพย์ประกัน	2.77 (มาก)	2.94 (มาก)	3.25 (มากที่สุด)	3.45 (มากที่สุด)	2.99 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	2.98 (มาก)	3.14 (มาก)	3.06 (มาก)	3.60 (มากที่สุด)	3.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (มาก)	3.15 (มาก)	3.24 (มาก)	3.57 (มากที่สุด)	3.16 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ธุรกิจต่อเดือน ต่ำกว่า 100,000 บาท 100,000-500,000 บาท 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.96, 3.15, 3.24) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนและมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.11) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.34) และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด(ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.44) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า และ ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ประกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 27 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	2.93 (มาก)	2.80 (มาก)	2.69 (มาก)	3.05 (มาก)	2.87 (มาก)
มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	2.91 (มาก)	2.83 (มาก)	2.56 (มาก)	2.80 (มาก)	2.82 (มาก)
มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร	2.70 (มาก)	2.69 (มาก)	2.50 (มาก)	2.65 (มาก)	2.65 (มาก)
ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่าย กว้างขวางทั่วประเทศ	3.07 (มาก)	2.73 (มาก)	2.81 (มาก)	3.15 (มาก)	2.92 (มาก)
สถานที่ให้บริการมีความ กว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย	2.89 (มาก)	2.82 (มาก)	2.56 (มาก)	2.70 (มาก)	2.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 (มาก)	2.78 (มาก)	2.63 (มาก)	2.87 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ ธุรกิจต่อเนื่อง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.90, 2.78, 2.63 และ 2.87)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเนื่องต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่าย กว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมาคือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.93) และมีสถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเนื่อง 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.82) ทำเลที่ตั้ง ธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.81) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.69) และมีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการมีความ กว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมาคือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.05) และมีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.70)

ตารางที่ 28 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ ให้บริการนอกสถานที่	2.71 (มาก)	2.55 (มาก)	2.63 (มาก)	2.75 (มาก)	2.65 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	2.65 (มาก)	2.51 (มาก)	2.20 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.52 (มาก)
มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	2.77 (มาก)	2.69 (มาก)	2.69 (มาก)	3.05 (มาก)	2.78 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงิน ต้น	2.95 (มาก)	2.77 (มาก)	3.00 (มาก)	3.21 (มาก)	2.93 (มาก)
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	2.64 (มาก)	2.38 (น้อย)	2.63 (มาก)	2.25 (น้อย)	2.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (มาก)	2.59 (มาก)	2.63 (มาก)	2.74 (มาก)	2.67 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้
ธุรกิจต่อเดือน ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75, 2.59, 2.63 และ
2.74)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท
ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น(ค่าเฉลี่ย
2.95) รองลงมาคือ มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีพนักงาน
ออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือมีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.64) รองลงมาคือมีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.77) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือมีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.69) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่และมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 3.05) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ตารางที่ 29 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและ ความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำ บริการประเภทต่างๆ	3.06 (มาก)	3.20 (มาก)	3.25 (มากที่สุด)	3.45 (มากที่สุด)	3.20 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการ ให้บริการลูกค้า	3.09 (มาก)	3.22 (มาก)	3.19 (มาก)	3.35 (มากที่สุด)	3.19 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดี ในการให้บริการ	3.09 (มาก)	3.31 (มาก)	2.94 (มาก)	3.55 (มากที่สุด)	3.22 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือ แนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.28 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)	3.00 (มาก)	3.50 (มากที่สุด)	3.26 (มากที่สุด)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือมี บุคลิกภาพที่ดี	3.13 (มาก)	3.28 (มากที่สุด)	2.94 (มาก)	3.45 (มากที่สุด)	3.21 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นในการให้บริการหรือ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว	3.21 (มาก)	3.26 (มากที่สุด)	3.00 (มาก)	3.50 (มากที่สุด)	3.25 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมี คุณธรรม และจรรยาบรรณในการ ปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า	3.39 (มากที่สุด)	3.32 (มากที่สุด)	3.25 (มากที่สุด)	3.45 (มากที่สุด)	3.36 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18 (มาก)	3.26 (มากที่สุด)	3.08 (มาก)	3.46 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท และต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.18, 3.08) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.26, 3.46)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาคือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.28) และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.28) และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาคือ พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.19) และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50) และพนักงานมีความรู้, ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ พนักงานมีความน่าเชื่อถือมีบุคลิกภาพที่ดี พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ตารางที่ 30 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ของธนาคาร	2.80 (มาก)	2.84 (มาก)	3.00 (มาก)	2.75 (มาก)	2.83 (มาก)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	2.61 (มาก)	2.57 (มาก)	2.69 (มาก)	2.50 (มาก)	2.59 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความ อบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม	2.70 (มาก)	2.64 (มาก)	2.63 (มาก)	2.40 (น้อย)	2.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ ต่างๆ	2.80 (มาก)	2.70 (มาก)	2.56 (มาก)	2.55 (มาก)	2.70 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ไว้รองรับ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร, น้ำดื่ม/ชา/กาแฟเก้าอี้นั่งพัก และ ห้องน้ำ	2.47 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.56 (มาก)	2.45 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68 (มาก)	2.64 (มาก)	2.69 (มาก)	2.53 (มาก)	2.64 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ธุรกิจต่อเนื่อง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.68, 2.64, 2.69 และ 2.53)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเนื่องต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ /

ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.80) รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.70) และภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.84) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย(ค่าเฉลี่ย 2.69) และ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.75) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.55) และภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ตารางที่ 31 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ของธุรกิจ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่ รวดเร็ว	2.80 (มาก)	2.96 (มาก)	3.56 (มากที่สุด)	3.74 (มากที่สุด)	3.09 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและ ใช้บริการ	3.00 (มาก)	3.20 (มาก)	3.38 (มากที่สุด)	3.80 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	2.81 (มาก)	3.10 (มาก)	3.25 (มากที่สุด)	3.60 (มากที่สุด)	3.09 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	2.77 (มาก)	2.92 (มาก)	3.31 (มากที่สุด)	3.65 (มากที่สุด)	3.02 (มาก)
ระยะเวลาของการประเมินราคา หลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมิน หลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง	2.95 (มาก)	3.16 (มาก)	3.27 (มาก)	3.68 (มากที่สุด)	3.18 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้	2.95 (มาก)	3.16 (มาก)	3.27 (มาก)	3.68 (มากที่สุด)	3.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 (มาก)	3.08 (มาก)	3.34 (มากที่สุด)	3.69 (มากที่สุด)	3.13 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้
ธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.88, 3.08) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 500,001-1,000,000
บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย 3.34, 3.69)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท
ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ
(ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมิน

หลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.95) และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก(ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ของธุรกิจต่อเดือน มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74) และระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามรายได้ของธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.57 (มาก)	2.81 (มาก)	3.08 (มาก)	3.18 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	2.96 (มาก)	3.15 (มาก)	3.24 (มาก)	3.57 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.90 (มาก)	2.78 (มาก)	2.63 (มาก)	2.87 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.75 (มาก)	2.59 (มาก)	2.63 (มาก)	2.74 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.18 (มาก)	3.26 (มาก)	3.08 (มาก)	3.46 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.68 (มาก)	2.64 (มาก)	2.69 (มาก)	2.53 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	2.88 (มาก)	3.08 (มาก)	3.34 (มากที่สุด)	3.69 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนของกิจการ 500,001-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือนของกิจการ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

4.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการ
ลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภท
ธุรกิจ

ตารางที่ 33 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทของสินเชื่อกี่หลายให้เลือกใช้ บริการ	2.65 (มาก)	2.60 (น้อย)	2.63 (มาก)	2.63 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า	2.95 (มาก)	3.21 (มาก)	2.85 (มาก)	2.98 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)	2.78 (มาก)	3.14 (มาก)	2.90 (มาก)	2.93 (มาก)
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่ มากเกินไป	2.93 (มาก)	3.17 (มาก)	2.74 (มาก)	2.91 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	2.68 (มาก)	2.83 (มาก)	2.40 (น้อย)	2.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (มาก)	2.99 (มาก)	2.70 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้
ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.80, 2.99, และ 2.70)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้
ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย
2.95) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.93) และ
มีประเภทของสินเชื่อกี่หลายให้เลือกใช้บริการ และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)
เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.17) และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (ค่าเฉลี่ย 2.90) รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.85) หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้าประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการ ผลิต	ธุรกิจการ บริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ย	3.24 (มาก)	3.59 (มากที่สุด)	3.34 (มากที่สุด)	3.38 (มากที่สุด)
อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือ ชำระล่าช้า	3.12 (มาก)	3.67 (มากที่สุด)	3.20 (มาก)	3.30 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	2.93 (มาก)	3.19 (มาก)	2.87 (มาก)	2.98 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักทรัพย์ ประกัน	2.86 (มาก)	3.36 (มากที่สุด)	2.85 (มาก)	2.99 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	2.98 (มาก)	3.42 (มากที่สุด)	3.09 (มาก)	3.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02 (มาก)	3.45 (มากที่สุด)	3.07 (มาก)	3.16 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง และธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.02, 3.07) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจผลิต ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.12) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คืออัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้าอัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.20) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตารางที่ 35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	2.88 (มาก)	2.97 (มาก)	2.79 (มาก)	2.87 (มาก)
มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	2.81 (มาก)	2.94 (มาก)	2.75 (มาก)	2.82 (มาก)
มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร	2.51 (มาก)	2.83 (มาก)	2.68 (มาก)	2.66 (มาก)
ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ	2.86 (มาก)	3.11 (มาก)	2.85 (มาก)	2.92 (มาก)
สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/ สะอาด/ปลอดภัย	2.79 (มาก)	3.00 (มาก)	2.66 (มาก)	2.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.77 (มาก)	2.97 (มาก)	2.75 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.77, 2.97, และ 2.75)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.88) รองลงมาคือธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่

ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.86) และมีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถ สะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือ มีสถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.00) และทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.85) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.79) มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ ให้บริการนอกสถานที่	2.62 (มาก)	2.75 (มาก)	2.60 (มาก)	2.65 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	2.64 (มาก)	2.53 (มาก)	2.40 (มาก)	2.52 (มาก)
มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	2.76 (มาก)	2.89 (มาก)	2.71 (มาก)	2.78 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น	2.88 (มาก)	3.18 (มาก)	2.81 (มาก)	2.93 (มาก)
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	2.49 (น้อย)	2.64 (มาก)	2.42 (น้อย)	2.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68 (มาก)	2.80 (มาก)	2.59 (มาก)	2.67 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.68, 2.80, และ 2.59)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.88) รองลงมาคือ มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.76) และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมาคือ มีส่วนลดคอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.89) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.81) รองลงมาคือ มีส่วนลด

ดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.71) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 37 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยบุคลากรจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
พนักงานมีความรู้,ความชำนาญและความสามารถในการแนะนำบริการประเภทต่างๆ	3.05 (มาก)	3.32 (มากที่สุด)	3.23 (มาก)	3.20 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	3.09 (มาก)	3.32 (มากที่สุด)	3.17 (มาก)	3.19 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ	3.07 (มาก)	3.41 (มากที่สุด)	3.21 (มาก)	3.22 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.12 (มาก)	3.43 (มากที่สุด)	3.26 (มากที่สุด)	3.26 (มากที่สุด)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี	3.05 (มาก)	3.38 (มากที่สุด)	3.23 (มาก)	3.21 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.19 (มาก)	3.41 (มากที่สุด)	3.19 (มาก)	3.25 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า	3.28 (มากที่สุด)	3.51 (มากที่สุด)	3.31 (มากที่สุด)	3.36 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (มาก)	3.40 (มากที่สุด)	3.23 (มาก)	3.24 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก และธุรกิจการบริการให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.12,

3.23) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ในปัจจุบันยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.19) และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.51) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.26) และ พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร	2.98 (มาก)	2.81 (มาก)	2.74 (มาก)	2.83 (มาก)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	2.53 (มาก)	2.64 (มาก)	2.60 (มาก)	2.59 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่น และมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม	2.60 (มาก)	2.62 (มาก)	2.63 (มาก)	2.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	2.70 (มาก)	2.70 (มาก)	2.69 (มาก)	2.70 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับ เช่น โทรศัพท์, หนังสือพิมพ์/วารสาร, น้ำดื่ม/ชา/กาแฟเก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	2.39 (น้อย)	2.54 (มาก)	2.46 (น้อย)	2.46 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.64 (มาก)	2.66 (มาก)	2.62 (มาก)	2.64 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.64, 2.66, และ 2.62)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.98, 2.81, 2.74) รองลงมาคือภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70, 2.70, 2.69) และ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.53, 2.62, 2.60)

ตารางที่ 39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทธุรกิจ			
	ธุรกิจค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจบริการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว	3.19 (มาก)	3.28 (มาก)	2.88 (มาก)	3.09 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้ บริการ	3.16 (มาก)	3.49 (มากที่สุด)	3.13 (มาก)	3.24 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและ ซับซ้อน	3.14 (มาก)	3.30 (มาก)	2.90 (มาก)	3.09 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้เหมาะสม ไม่ ยุ่งยาก	3.10 (มาก)	3.22 (มาก)	2.83 (มาก)	3.02 (มาก)
ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียง กับราคาจริง	3.12 (มาก)	3.29 (มาก)	3.16 (มาก)	3.18 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และ เชื่อถือได้	3.12 (มาก)	3.29 (มาก)	3.16 (มาก)	3.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (มาก)	3.31 (มาก)	3.01 (มาก)	3.13 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.14, 3.31 และ 3.01)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีกให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.16) และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.30) และระยะเวลาของการประเมินราคา

หลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน
ค่าเฉลี่ย (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก คือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และ ราคาประเมินหลักทรัพย์
ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน ค่าเฉลี่ย (3.16)
รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ ขั้นตอนการขอ
อนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ค่าเฉลี่ย (2.90)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อในใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ประเภทธุรกิจ		
	ธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการบริการ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.80 (มาก)	2.99 (มาก)	2.70 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.02 (มาก)	3.45 (มากที่สุด)	3.07 (มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.77 (มาก)	2.97 (มาก)	2.75 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.68 (มาก)	2.80 (มาก)	2.59 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.12 (มาก)	3.40 (มากที่สุด)	3.23 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.64 (มาก)	2.66 (มาก)	2.62 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.14 (มาก)	3.31 (มาก)	3.01 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทธุรกิจ เป็นธุรกิจค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ เป็นธุรกิจการผลิต ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจ เป็นธุรกิจการบริการ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

4.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อของ
ลูกค้ากับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำแนกตามวงเงิน
สินเชื่อ

ตารางที่ 41 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลาย ให้ เลือกใช้บริการ	2.53 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.63 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ ลูกค้า	2.73 (มาก)	2.73 (มาก)	2.88 (มาก)	3.29 (มาก)	2.98 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้)	2.79 (น้อย)	2.78 (มาก)	2.88 (มาก)	3.14 (มาก)	2.93 (มาก)
หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกัน เหมาะสม ไม่มากเกินไป	2.60 (น้อย)	2.76 (มาก)	2.94 (มาก)	3.17 (มาก)	2.91 (มาก)
มีบริการที่ครบวงจร	2.38 (น้อย)	2.42 (มาก)	2.93 (มาก)	2.77 (มาก)	2.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.61 (น้อย)	2.68 (มาก)	2.82 (มาก)	3.01 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ
100,000-500,000 บาท 500,001-1,000,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้
ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.63, 2.75 และ 3.01) ส่วนผู้ตอบ
แบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
(ค่าเฉลี่ย 2.61)

ในปัจจุบันย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (ค่าเฉลี่ย 2.79) รองลงมาคือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.73) และหลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (ค่าเฉลี่ย 2.78) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีประเภทของสินเชื่อที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000-1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 2.93) และวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือ หลักทรัพย์ที่ใช้ในการค้ำประกันเหมาะสม ไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.17) และระยะเวลาการผ่อนชำระ (ระยะเวลากู้) (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ย	3.13 (มาก)	3.34 (มากที่สุด)	3.31 (มากที่สุด)	3.52 (มากที่สุด)	3.38 (มากที่สุด)
อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระ หนี้ หรือชำระล่าช้า	3.29 (มาก)	3.22 (มาก)	3.06 (มาก)	3.46 (มาก)	3.30 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	2.81 (มาก)	2.84 (มาก)	3.06 (มาก)	3.14 (มาก)	2.98 (มาก)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคา หลักทรัพย์ประกัน	2.81 (มาก)	2.80 (มาก)	3.00 (มาก)	3.24 (มาก)	2.99 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด	3.07 (มาก)	2.98 (มาก)	3.19 (มาก)	3.32 (มาก)	3.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02 (มาก)	3.04 (มาก)	3.13 (มาก)	3.34 (มากที่สุด)	3.16 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ ให้ ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.02, 3.04, 3.13 และ 3.34)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัดชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.13) และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.34) รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยกรณีที่ผิดนัด ชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.22) และจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมาคือจำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด

(ค่าเฉลี่ย 3.19) และ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า และค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราดอกเบี้ย (ค่าเฉลี่ย 3.52) รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยกรณีที่ดินชำระหนี้ หรือชำระล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ จำนวนเงินที่ผ่อนชำระต่องวด (ค่าเฉลี่ย 3.32)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่/ช่องทางการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อ การเดินทางมาติดต่อ	2.87 (มาก)	2.86 (มาก)	2.56 (มาก)	2.98 (มาก)	2.87 (มาก)
มีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	2.87 (มาก)	2.82 (มาก)	2.50 (มาก)	2.92 (มาก)	2.82 (มาก)
มีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่าน เส้นทางของธนาคาร	2.64 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.50 (มาก)	2.78 (น้อย)	2.66 (น้อย)
ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่าย กว้างขวางทั่วประเทศ	2.87 (มาก)	2.84 (มาก)	2.63 (มาก)	3.12 (มาก)	2.92 (มาก)
สถานที่ที่ให้บริการมีความ กว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย	2.75 (มาก)	2.84 (มาก)	2.63 (มาก)	2.82 (มาก)	2.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.63 (มาก)	2.80 (มาก)	2.56 (มาก)	2.92 (มาก)	2.81 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงิน
สินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.63, 2.80, 2.56 และ 2.92)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมา
ติดต่อ มีสถานที่/บริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวาง
ทั่วประเทศ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.87) รองลงมาคือ สถานที่ที่ให้บริการมีความกว้างขวาง/สะอาด/
ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.75) และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ทำเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.86)
รองลงมาคือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ที่ให้บริการมีความ

กว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.84) และมีสถานที่/บริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ และสถานที่ให้บริการ มีความกว้างขวาง/สะอาด/ปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.56) และมีสถานที่/บริเวณที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ และมีรถประจำทาง หรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของธนาคาร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ธนาคารมีสาขาหรือเครือข่ายกว้างขวางทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.12) รองลงมาคือ ท่าเลที่ตั้งธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 2.98) และมีสถานที่ / บริเวณที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.92)

ตารางที่ 44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ ให้บริการนอกสถานที่	2.67 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.81 (มาก)	2.77 (มาก)	2.65 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	2.94 (มาก)	2.49 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.35 (น้อย)	2.52 (น้อย)
มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียม	2.80 (มาก)	2.63 (มาก)	2.63 (มาก)	2.92 (มาก)	2.78 (มาก)
มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงิน ต้น	2.87 (มาก)	2.67 (มาก)	3.00 (มาก)	3.19 (มาก)	2.93 (มาก)
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	2.81 (มาก)	2.43 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.55 (มาก)	2.56 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.82 (มาก)	2.54 (น้อย)	2.67 (มาก)	2.76 (มาก)	2.67 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ ต่ำกว่า 100,000 บาท 500,001-1,000,000 บาท และมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.82, 2.67, 2.76) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.54)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมาคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.87) และ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 2.67) รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.63) และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 2.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ มีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.81) และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระยะเวลาการปลอดชำระคืนเงินต้น (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือ มีส่วนลดดอกเบี้ยหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ย 2.96) และมีพนักงานออกไปประชาสัมพันธ์/ให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
บุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้, ความชำนาญและ ความสามารถเกี่ยวกับการแนะนำ บริการประเภทต่างๆ	3.19 (มาก)	3.08 (มาก)	3.06 (มาก)	3.36 (มากที่สุด)	3.20 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการ ให้บริการลูกค้า	3.38 (มากที่สุด)	3.06 (มาก)	3.00 (มาก)	3.32 (มากที่สุด)	3.19 (มาก)
พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีใน การให้บริการ	3.00 (มาก)	3.16 (มาก)	2.81 (มาก)	3.49 (มากที่สุด)	3.21 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือ แนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.44 (มากที่สุด)	3.18 (มาก)	2.88 (มาก)	3.42 (มากที่สุด)	3.26 (มากที่สุด)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพ ที่ดี	3.33 (มาก)	3.10 (มาก)	2.81 (มาก)	3.42 (มากที่สุด)	3.21 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และความ กระตือรือร้นในการให้บริการหรือ แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.38 (มากที่สุด)	3.14 (มาก)	2.94 (มาก)	3.42 (มากที่สุด)	3.25 (มากที่สุด)
พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมี คุณธรรมและจริยธรรมในการ ปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า	3.44 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)	3.31 (มากที่สุด)	3.46 (มากที่สุด)	3.36 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31 (มากที่สุด)	3.14 (มาก)	2.97 (มาก)	3.41 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ ให้ ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.31, 3.14, 2.97 และ 3.41)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือพนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่าง ถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรม และจริย ธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า เท่ากัน (เฉลี่ย 3.44) รองลงมาคือ พนักงานมีความเสมอ ภาคในการให้บริการลูกค้า และพนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิกภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการลูกค้า เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมาคือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาหรือแนะนำได้ อย่างถูกต้อง/ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.18) และพนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี มีความเป็นกันเอง และมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ ท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้,ความชำนาญและความสามารถ เกี่ยวกับการแนะนำบริการประเภทต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และพนักงานมีความเสมอภาคในการ ให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง และมี มารยาทที่ดีในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตมี คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อบริการลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.46) และ พนักงานสามารถให้ คำปรึกษาหรือแนะนำได้อย่างถูกต้อง / ชัดเจน และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มี บุคลิกภาพที่ดี และ พนักงานมีความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นในการให้บริการหรือแก้ไข ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ ของธนาคาร	2.67 (มาก)	2.76 (มาก)	2.88 (มาก)	2.94 (มาก)	2.83 (มาก)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย	2.53 (น้อย)	2.63 (มาก)	2.31 (น้อย)	2.65 (มาก)	2.59 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความ อบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม	2.80 (มาก)	2.63 (มาก)	2.31 (น้อย)	2.66 (มาก)	2.62 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ ต่างๆ	2.93 (มาก)	2.67 (มาก)	2.56 (มาก)	2.70 (มาก)	2.70 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ไร้ร่องรับ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร, น้ำดื่ม/ชา/กาแฟ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.80 (มาก)	2.31 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.52 (มาก)	2.46 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (มาก)	2.60 (มาก)	2.50 (มาก)	2.69 (มาก)	2.64 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.75, 2.60, 2.50 และ 2.69)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอสินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.93) รองลงมาคือภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม และภายในธนาคารมี

สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร, น้ำดื่ม/ชา/กาแฟ/เก้าอี้ นั่งพัก และห้องน้ำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.80) และ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.76) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอ สินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) และ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่นและมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย สูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.88) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอ สินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.56) และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ รองรับ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์/วารสาร, น้ำดื่ม/ชา/กาแฟ/เก้าอี้/นั่งพัก และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความมั่นคง ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 2.94) รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเช่นการจัดวางอุปกรณ์/ เอกสารการขอ สินเชื่อ / ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.70) และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี มีความอบอุ่น และมีการตกแต่งที่ทันสมัย/ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อ				
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000- 500,000 บาท	500,001- 1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว	3.06 (มาก)	2.82 (มาก)	3.60 (มากที่สุด)	3.22 (มาก)	3.09 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ	3.19 (มาก)	2.96 (มาก)	3.38 (มากที่สุด)	3.50 (มากที่สุด)	3.24 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	3.00 (มาก)	2.86 (มาก)	3.00 (มาก)	3.32 (มากที่สุด)	3.09 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอกู้ เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก	2.94 (มาก)	2.72 (มาก)	3.19 (มาก)	3.30 (มากที่สุด)	3.02 (มาก)
ระยะเวลาของการประเมินราคา หลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมิน หลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง	3.14 (มาก)	3.00 (มาก)	3.13 (มาก)	3.38 (มาก)	3.18 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.13 (มาก)	3.00 (มาก)	3.13 (มาก)	3.38 (มาก)	3.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (มาก)	2.89 (มาก)	3.27 (มาก)	3.35 (มากที่สุด)	3.13 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกวงเงินสินเชื่อ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.08, 2.89, 3.27 และ 3.35)

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.00) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ 500,000 -1,000,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การอนุมัติสินเชื่อใช้ระยะเวลาที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการประเมินราคาหลักทรัพย์ประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ใกล้เคียงกับราคาจริง และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญที่มีผลต่อในใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	วงเงินสินเชื่อ			
	ต่ำกว่า 100,000 บาท	100,000-500,000 บาท	500,001-1,000,000 บาท	มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.44 (น้อย)	2.63 (มาก)	2.75 (มาก)	2.92 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	2.90 (มาก)	2.96 (มาก)	3.13 (มาก)	3.27 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	2.63 (มาก)	2.70 (มาก)	2.56 (มาก)	2.79 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.71 (มาก)	2.49 (น้อย)	2.60 (มาก)	2.68 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.28 (มากที่สุด)	3.11 (มาก)	2.97 (มาก)	3.40 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.58 (มาก)	2.58 (มาก)	2.50 (มาก)	2.68 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.01 (มาก)	2.80 (มาก)	3.21 (มาก)	3.29 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงิน
สินเชื่อของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท และ 100,000-500,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามวงเงินสินเชื่อของกิจการ มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ควรปรับปรุงกระบวนการอนุมัติสินเชื่ออย่างมากโดยเฉพาะความรวดเร็ว (3 คน)
- 2) บริการดีอยู่แล้ว (1 คน)
- 3) ควรมีการบริการฝาก – ถอน ด้วยเพื่อที่จะเป็นการให้บริการแบบครบวงจร (1 คน)
- 4) ธนาคารต้องมีบริการที่ครบวงจร บริการรับฝาก – ถอน ต้องมีการอบรมพนักงานเรื่องการให้บริการเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
- 5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ธุรกิจของธนาคารให้เป็นที่รู้จักกว่านี้เพื่อเป็นการเปิดกว้างสำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น ตามสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น (1 คน)
- 6) เจ้าหน้าที่ของธนาคารควรทำงานด้วยคุณธรรม ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าดำเนินการจากลูกค้า (1 คน)
- 7) ควรมีบริการด้านการเงิน ชูกรรมทางการเงินให้ครบวงจร (1 คน)
- 8) อยากให้ธนาคารอนุมัติเงินหมุนเวียนให้เร็วและตรงต่อวงงาน และพิจารณาให้ความเป็นธรรมต่อลูกค้า (1 คน)
- 9) กรณีที่เป็นลูกค้าเก่ามีประวัติชำระหนี้ที่ดี ต้องการขอลวงเงินสินเชื่อเพิ่ม ธนาคารน่าจะอนุมัติสินเชื่อในระยะเวลาที่รวดเร็วได้เนื่องจากธนาคารมีฐานข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แม้ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าติดต่อด้านแล้ว แต่ธนาคารก็ยังพิจารณาอนุมัติสินเชื่อล่าช้ามาก ควรปรับปรุงอย่างมาก (1 คน)
- 10) ธนาคารให้วงเงินสินเชื่อค่อนข้างน้อยไม่พอกับการหมุนเวียนในกิจการ ทำให้ไม่สามารถแข่งขันและขยายกิจการได้มากนัก แต่ถ้าสามารถช่วยให้มีรายได้ของกิจการเพิ่มขึ้นมีโอกาสซื้อวัตถุดิบในราคาที่ต่ำลง ดอกเบี้ยถ้าเทียบกับ B. กรุงเทพฯ และ B. ไทยพาณิชย์ สูงกว่า อยากให้ลดอัตราดอกเบี้ยให้เท่ากับ Bank ดังกล่าว (1 คน)
- 11) ขอให้ธนาคารอนุมัติสินเชื่อให้เร็วกว่านี้ (1 คน)
- 12) มีขั้นตอนและเอกสารจำนวนมากสำหรับการขอสินเชื่อ หากผู้ที่ต้องเปิดกิจการใหม่คงไม่มีโอกาสที่ธนาคารจะสนับสนุนวงเงินได้ตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ (1 คน)
- 13) ให้วงเงินน้อยไม่เพียงพอกับงานที่เริ่มเข้ามามากขึ้น ยังต้องพึ่งแหล่งเงินนอกระบบอื่นเหมือนเดิม (1 คน)
- 14) ไม่สะดวกในการชำระเงินผ่านธนาคารกสิกร เพราะอยู่ไกลบ้านมาก ถ้าสามารถชำระได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสก็จะสะดวกขึ้น (1 คน)
- 15) เงื่อนไขและใช้เอกสารมากและยุ่งยากทำให้ต้องจัดหาเอกสารหลายครั้งเนื่องจากธนาคารขอเอกสารเพิ่มบ่อยมาก (1 คน)

- 16) ต้องปรับปรุงอีกมากนะ (1 คน)
- 17) อยากให้ธนาคารปรับปรุงระยะเวลาการปล่อยสินเชื่อเร็วขึ้น และยืดระยะเวลาผ่อนชำระ และคิดดอกเบี้ยต่ำกว่าที่เป็นอยู่ (1 ราย)
- 18) อยากให้ธนาคารปรับปรุงเงื่อนไขหลักทรัพย์ค้ำประกัน โดยดูจากลูกค้าที่ส่งตลอดหากลูกค้าไม่ขาดส่ง ควรอนุมัติเงินกู้ให้ง่ายขึ้น (1 ราย)
- 19) ควรมีการจัดทำโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ โดยมีการคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เช่น ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เพื่อสร้างผู้ประกอบการอย่างแท้จริง เพราะเป็นธนาคารของรัฐ (1 ราย)
- 20) ควรมีการอนุมัติการให้สินเชื่อได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว เพื่อที่ผู้ประกอบการจะสามารถวางแผนธุรกิจได้ชัดเจน (1 ราย)