

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 260 ชุดและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งในกิจการ ประเภทกิจการ ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ ลักษณะของธุรกิจที่จดทะเบียนมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ จำนวนคนงานในกิจการ หรือ พนักงานทั้งหมดในกิจการ ยอดขายต่อปี สถานที่ตั้งกิจการ ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวม วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ แหล่งข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ สาขาของธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 1 – 18)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (ตารางที่ 19 - 26)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ประกอบด้วยปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (ตารางที่ 27 - 34)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามประเภทกิจการ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวม

ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (ตารางที่ 35 - 58)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SMEของลูกค้านาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม ประเภทกิจการ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวม

ประกอบด้วยปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการของการให้บริการ และด้านปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (ตารางที่ 59 - 82)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	60.8
หญิง	102	39.2
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	10	3.8
30-39 ปี	55	21.2
40-49 ปี	96	36.9
50- 59 ปี	90	34.6
60 ปีขึ้นไป	9	3.5
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทางครอบครัว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	39	15.0
สมรส	209	80.4
อื่นๆ ได้แก่ หม้าย หย่าร้างและแยกกันอยู่	12	4.6
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 สถานภาพอื่นๆ ได้แก่ หม้าย หย่าร้างและแยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	27	10.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	46	17.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	129	49.6
สูงกว่าปริญญาตรี	58	22.3
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตำแหน่งในกิจการ

ตำแหน่งในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	88	33.8
กรรมการผู้จัดการ	106	40.8
หุ้นส่วนผู้จัดการ	20	7.7
ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	35	13.5
อื่นๆ ได้แก่ ผู้อำนวยการและกรรมการบริหาร	11	4.2
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในกิจการเป็นกรรมการผู้จัดการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา เจ้าของกิจการ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 หุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอื่นๆ ได้แก่ ผู้อำนวยการและกรรมการบริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรมการผลิต	98	37.7
กิจการบริการ	22	8.5
การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	74	28.5
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	11	4.2
การแปรรูปอาหารทะเล	45	17.3
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	3	1.2
การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	5	1.8
อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสวนอาหารและธุรกิจเดินเรือประมง	2	0.8
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกิจการประเภท อุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 การแปรรูปอาหารทะเล จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 กิจการบริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 การเกษตร/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 และ อื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจสวนอาหาร และธุรกิจเดินเรือประมง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบกิจการ

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	46	17.7
6-10ปี	85	32.7
มากกว่า 10 ปี	129	49.6
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบกิจการมากกว่า 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 6-10ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และไม่เกิน 5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจที่จดทะเบียน

ลักษณะของธุรกิจที่จดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	65	25.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	23	8.8
บริษัทจำกัด	172	66.2
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนจดทะเบียนธุรกิจในลักษณะบริษัทจำกัด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมา บุคคลธรรมดา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ

มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ล้านบาท	71	27.3
31 - 50 ล้านบาท	70	26.9
51 - 200 ล้านบาท	103	39.6
มากกว่า 200 ล้านบาท	16	6.2
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิ 51-200 ล้านบาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา ไม่เกิน 30 ล้านบาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 31 - 50 ล้านบาท 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และ มากกว่า 200 ล้านบาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนงานหรือพนักงานทั้งหมดในกิจการ

จำนวนคนงานหรือพนักงานทั้งหมดในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 คน	49	18.8
31 - 50 คน	69	26.5
51 - 200 คน	124	47.7
มากกว่า 200 คน	18	7.0
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนคนงานหรือพนักงานทั้งหมดในกิจการ 51-200 คน ร้อยละ 47.7 รองลงมา 31-50 คน ร้อยละ 26.5 ไม่เกิน 30 คน ร้อยละ 18.8 และมากกว่า 200 คน ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปี

ยอดขายต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	55	21.2
50 - 100 ล้านบาท	72	27.7
101 - 400 ล้านบาท	128	49.2
มากกว่า 400 ล้านบาท	5	1.9
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียอดขายต่อปี 101-400 ล้านบาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา 50 - 100 ล้านบาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ต่ำกว่า 50 ล้านบาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และ มากกว่า 400 ล้านบาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งกิจการ

สถานที่ตั้งกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง	238	91.5
อำเภอบ้านแพ้ว	10	3.8
อำเภอกระทุ่มแบน	12	4.6
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งกิจการในอำเภอเมือง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมา อำเภอกระทุ่มแบน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 และ อำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ

ประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	229	88.1
ตัวสัญญาใช้เงิน	205	78.8
วงเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ	83	31.9
สินเชื่อระยะยาว	165	63.5
หนังสือค้ำประกัน	115	44.2
อ่าวัด / รับรองตัวเงิน	27	10.4
หนังสือรับรองเครดิต	7	2.7
สินเชื่อพิเศษ เพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ	11	4.2
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทสินเชื่อที่ใช้บริการคือเงินกู้เบิกเกินบัญชี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 รองลงมา ตัวสัญญาใช้เงิน จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 สินเชื่อระยะยาว จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 หนังสือค้ำประกัน ร้อยละ 44.2 วงเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 อ่าวัด / รับรองตัวเงิน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 สินเชื่อพิเศษ เพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ร้อยละ และ หนังสือรับรองเครดิต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	5	1.9
2 - 5 ปี	93	35.8
6 - 10 ปี	114	43.8
มากกว่า 10 ปี	48	18.5
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้าสินเชื่อมากที่สุดคือ 6 - 10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา 2 - 5 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 มากกว่า 10 ปี ร้อยละ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ ไม่เกิน 1 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ล้านบาท	36	13.8
10.1 - 20 ล้านบาท	41	15.8
20.1 - 50 ล้านบาท	93	35.8
50.1 - 100 ล้านบาท	64	24.6
มากกว่า 100 ล้านบาท	26	10.0
รวม	260	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 - 50 ล้านบาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาวงเงินสินเชื่อ 50.1 - 100 ล้านบาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 วงเงินสินเชื่อ 10.1-20 ล้านบาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 วงเงินสินเชื่อไม่เกิน 10 ล้านบาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 วงเงินสินเชื่อมากกว่า 100 ล้านบาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อลงทุนในกิจการใหม่	46	17.7
เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม	112	43.1
เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น	46	17.7
เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	197	75.8
เพื่อนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ	77	29.6
เพื่อส่งสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ	43	16.5
เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน	58	22.3
เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน ให้กับบุคคลที่ 3	10	3.8
เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์	98	37.7
อื่นๆ เพื่อซื้อ หรือ ปรับปรุง ซ่อมแซมเรือประมง , เครื่องยนต์ , เพื่อสร้างอพาร์ทเมนต์ , เพื่อจัดซื้อเครื่องทำความเย็น , เพื่อนำเข้าเครื่องจักรจากต่างประเทศ	29	11.2

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อคือ เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมา เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 เพื่อนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 เพื่อลงทุนในกิจการใหม่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 เพื่อส่งสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน ให้กับบุคคลที่ 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และอื่นๆ เพื่อซื้อ หรือ ปรับปรุง ซ่อมแซมเรือประมง , เครื่องยนต์ , เพื่อสร้างอพาร์ทเมนต์ , เพื่อจัดซื้อเครื่องทำความเย็น , เพื่อนำเข้าเครื่องจักรจากต่างประเทศ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ

การทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานธนาคาร	238	91.5
สื่อโทรทัศน์	160	61.5
หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร	114	43.8
Web Site ของธนาคาร	131	50.4
Call Center ของธนาคาร	28	10.8
อื่นๆ แผ่นพับธนาคาร, ลูกค้าบอกต่อ,ญาติพี่น้อง,เพื่อน	21	8.1

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตามแหล่งข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานธนาคาร จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมา สื่อโทรทัศน์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 Web Site ของธนาคาร จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 Call Center ของธนาคาร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และ อื่นๆ เช่น แผ่นพับธนาคาร, ลูกค้าบอกต่อ ญาติพี่น้อง เพื่อน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้ เลือก	55 (21.2)	132 (50.8)	63 (24.2)	10 (3.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.89 มาก	2
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	134 (51.5)	105 (40.4)	19 (7.3)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.43 มาก	1
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อ มีหลากหลาย	47 (18.1)	115 (44.2)	87 (33.5)	11 (4.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.76 มาก	4
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	26 (10.0)	112 (43.1)	114 (43.8)	8 (3.1)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.60 มาก	6
หลักประกัน และ ภาระการค้ำ ประกัน	51 (19.6)	103 (39.6)	95 (36.5)	11 (4.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.75 มาก	5
มีบริการที่ครบวงจร	68 (26.2)	107 (41.2)	71 (27.3)	14 (5.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.88 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.88 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.43 มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.88 การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.76 หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราดอกเบี้ย	151 (58.1)	84 (32.3)	21 (8.1)	3 (1.2)	1 (0.4)	260 (100.0)	4.47 มาก	1
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	139 (53.5)	90 (34.6)	29 (11.2)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.41 มาก	2
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	69 (26.5)	117 (45.0)	70 (26.9)	3 (1.2)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.96 มาก	3
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	64 (24.6)	115 (44.2)	72 (27.7)	9 (3.5)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.90 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.18 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.47 ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการ อยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	171 (65.8)	73 (28.1)	14 (5.4)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.59 มากที่สุด	1
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	90 (34.6)	23 (8.8)	5 (1.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.40 มาก	2
มีสาขาที่ใช้บริการจำนวนมาก	71 (27.3)	114 (43.8)	72 (27.7)	3 (1.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.97 มาก	4
มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มี พนักงานคอยให้คำปรึกษา	62 (23.8)	135 (51.9)	61 (23.5)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.99 มาก	3
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking	24 (9.2)	93 (35.8)	124 (47.7)	18 (6.9)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.47 ปานกลาง	6
สามารถใช้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต K - E Internet	28 (10.8)	92 (35.4)	118 (45.4)	21 (8.1)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.48 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีสาขาที่ใช้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต K - E Internet มีค่าเฉลี่ย 3.48 สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					รวม จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	125 (48.1)	106 (40.8)	27 (10.4)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.36 มาก	1
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	30 (11.5)	109 (41.9)	114 (43.8)	5 (1.9)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.62 มาก	4
ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	44 (16.9)	136 (52.3)	76 (29.2)	4 (1.5)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.85 มาก	2
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management	42 (16.2)	102 (39.2)	100 (38.5)	16 (6.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.65 มาก	3
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	24 (9.2)	68 (26.2)	131 (50.4)	37 (14.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.30 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.36 ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.65 ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัย ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	88 (33.8)	111 (42.7)	59 (22.7)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.10 มาก	3
พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	260 100.0	59 (22.7)	137 (52.7)	63 (24.2)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.97 มาก	4
พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญ งานสินเชื่อ	94 (36.2)	109 (41.9)	56 (21.5)	1 (0.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.14 มาก	2
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษา อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า	108 (41.5)	111 (42.7)	40 (15.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.25 มาก	1
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	53 (20.4)	132 (50.8)	73 (28.1)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.91 มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม							4.07 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.14 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 3.97 และ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัย ด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	174 (66.9)	71 (27.3)	14 (5.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.61 มากที่สุด	1
เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก	116 (44.6)	124 (47.7)	20 (7.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.37 มาก	2
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	85 (32.7)	119 (45.8)	54 (20.8)	2 (0.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.10 มาก	3
ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	85 (32.7)	112 (43.1)	60 (23.1)	3 (1.2)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.07 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							4.29 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	22 (8.5)	110 (42.3)	116 (44.6)	12 (4.6)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.55 มาก	5
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ ทันสมัย	27 (10.4)	130 (50.0)	94 (36.2)	9 (3.5)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.67 มาก	2
ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	14 (5.4)	125 (48.1)	117 (45.0)	4 (1.5)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.57 มาก	3
ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของ ธนาคาร	109 (41.9)	105 (40.4)	45 (17.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.24 มาก	1
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	29 (11.2)	99 (38.1)	120 (46.2)	12 (4.6)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.56 มาก	4
พนักงานแต่งกายตามประเพณีในวัน สำคัญ เช่นวันสงกรานต์	19 (7.3)	69 (26.5)	124 (47.7)	39 (15.0)	9 (3.5)	260 (100.0)	3.19 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.63 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์
ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ภายใน
ธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.57 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มี
ค่าเฉลี่ย 3.55 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานแต่งกายตามประเพณีในวัน
สำคัญ เช่นวันสงกรานต์ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.88	สำคัญมาก	6
ด้านราคา	4.18	สำคัญมาก	2
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.98	สำคัญมาก	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.76	สำคัญมาก	5
ด้านบุคลากร	4.07	สำคัญมาก	3
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.29	สำคัญมาก	1
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63	สำคัญมาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	สำคัญมาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่มีต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 26 แสดง จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย	42 (16.2)	112 (43.1)	80 (30.8)	23 (8.8)	3 (1.2)	260 (100.0)	3.64 มาก	3
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ	106 (40.8)	104 (40.0)	30 (11.5)	18 (6.9)	2 (0.8)	260 (100.0)	4.13 มาก	1
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย	18 (6.9)	118 (45.4)	100 (38.5)	22 (8.5)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.49 มาก	5
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	30 (11.5)	112 (43.1)	97 (37.3)	19 (7.3)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.57 มาก	4
หลักประกัน และภาระค่าประกันมากเกินไป	39 (15.0)	119 (45.8)	84 (32.3)	17 (6.5)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.68 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม							3.70 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ หลักประกันและ ภาระค่าประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.68 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.64 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	น้อย	น้อย		น้อย	น้อย			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	119 (45.8)	123 (47.3)	11 (4.2)	7 (2.7)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.36 มาก	1
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น	119 45.8	112 43.1	24 9.2	5 1.9	0 (0.0)	260 (100.0)	4.33 มาก	2
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	44 (16.9)	137 (52.7)	73 (28.1)	5 (1.9)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.84 มาก	4
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น	46 (17.7)	139 (53.5)	68 (26.2)	7 (2.7)	0 (0.0)	260 (100.0)	3.86 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.36 ค่าธรรมเนียมการจัดการให้กู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.86 ค่าธรรมเนียมในการประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่ สะดวกในการติดต่อ	130 (50.0)	96 (36.9)	28 (10.8)	4 (1.5)	2 (0.8)	260 (100.0)	4.34 มาก	1
สถานที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ	260 (100.0)	122 (46.9)	97 (37.3)	36 (13.8)	5 (1.9)	260 (100.0)	4.29 มาก	2
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่ เพียงพอให้บริการ	60 (23.1)	114 (43.8)	78 (30.0)	7 (2.7)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.87 มาก	3
ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มี พนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ	260 (100.0)	39 (15.0)	129 (49.6)	84 (32.3)	8 (3.1)	260 (100.0)	3.77 มาก	4
ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phone Banking	20 (7.7)	120 (46.2)	91 (35.0)	27 (10.4)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.50 มาก	5
ไม่สามารถใช้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ตได้ E- Internet	28 (10.8)	94 (36.2)	105 (40.4)	27 (10.4)	6 (2.3)	260 (100.0)	3.43 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม							3.95 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.34 สถานที่จอดรถกับแคบ มีค่าเฉลี่ย 4.29 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phone Banking มีค่าเฉลี่ย 3.50 และไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E- Internet มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	85 (32.7)	117 (45.0)	39 (15.0)	19 (7.3)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.03 มาก	1
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	7 (2.7)	128 (49.2)	109 (41.9)	14 (5.4)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.48 ปานกลาง	3
ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	32 (12.3)	133 (51.2)	80 (30.8)	10 (3.8)	5 (1.9)	260 (100.0)	3.68 มาก	2
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	12 (4.6)	86 (33.1)	135 (51.9)	21 (8.1)	6 (2.3)	260 (100.0)	3.30 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.62 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยในระดับสำคัญปานกลางได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.48 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหา ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เต็มใจให้บริการ	60 (23.1)	109 (41.9)	69 (26.5)	18 (6.9)	4 (1.5)	260 (100.0)	3.78 มาก	1
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	260 (100.0)	58 (22.3)	112 (43.1)	59 (22.7)	31 (11.9)	260 (100.0)	3.76 มาก	2
พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ	50 (19.2)	113 (43.5)	70 (26.9)	22 (8.5)	5 (1.9)	260 (100.0)	3.70 มาก	3
ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	34 (13.1)	120 (46.2)	86 (33.1)	15 (5.8)	5 (1.9)	260 (100.0)	3.63 มาก	4
มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	29 (11.2)	123 (47.3)	81 (31.2)	22 (8.5)	5 (1.9)	260 (100.0)	3.57 มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.69 มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านกระบวนการของการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	114 (43.8)	96 (36.9)	40 (15.4)	10 (3.8)	0 (0.0)	260 (100.0)	4.21 มาก	1
เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก	86 (33.1)	107 (41.2)	55 (21.2)	8 (3.1)	4 (1.5)	260 (100.0)	4.01 มาก	2
มีการทำงานที่ผิดพลาด	57 (21.9)	110 (42.3)	69 (26.5)	19 (7.3)	5 (1.9)	260 (100.0)	3.75 มาก	3
ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	52 (20.0)	113 (43.5)	77 (29.6)	7 (2.7)	11 (4.2)	260 (100.0)	3.72 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.92 สำคัญ มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการ
ของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า
มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 มีการทำงานที่ผิดพลาด
มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่ง ไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	11 (4.2)	101 (38.8)	127 (48.8)	18 (6.9)	3 (1.2)	260 (100.0)	3.38 ปานกลาง	4
ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	26 (10.0)	95 (36.5)	122 (46.9)	16 (6.2)	1 (0.4)	260 (100.0)	3.50 มาก	2
การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และ อุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	17 (6.5)	96 (36.9)	129 (49.6)	16 (6.2)	2 (0.8)	260 (100.0)	3.42 ปานกลาง	3
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ	80 (30.8)	93 (35.8)	66 (25.4)	14 (5.4)	7 (2.7)	260 (100.0)	3.87 มาก	1
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	11 (4.2)	82 (31.5)	139 (53.5)	22 (8.5)	6 (2.3)	260 (100.0)	3.27 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.49 ปานกลาง	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและ
การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียด
พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์
ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มี
ค่าเฉลี่ย 3.50 ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวาง
เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมาคือ บรรยากาศ
ภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.38 และ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME

ปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.70	สำคัญมาก	4
ด้านราคา	4.10	สำคัญมาก	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95	สำคัญมาก	2
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.62	สำคัญมาก	6
ด้านบุคลากร	3.69	สำคัญมาก	5
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	3.92	สำคัญมาก	3
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.49	สำคัญปานกลาง	7
ระดับความสำคัญรวม	3.78	สำคัญมาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม ประเภทกิจการ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอาหาร	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตรเลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	4.00 มาก	3.73 มาก	3.93 มาก	3.55 มาก	3.80 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.49 มาก	4.00 มาก	4.53 มากที่สุด	4.36 มาก	4.47 มาก	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก	4.43 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย	3.84 มาก	3.59 มาก	3.76 มาก	3.64 มาก	3.84 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.76 มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.72 มาก	3.36 ปานกลาง	3.57 มาก	3.36 ปานกลาง	3.69 มาก	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.60 มาก
หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน	3.95 มาก	3.45 ปานกลาง	3.59 มาก	3.91 มาก	3.80 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.75 มาก
มีบริการที่ครบวงจร	4.10 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก	4.00 มาก	3.76 มาก	4.33 มาก	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	3.88 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก	3.28 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.83 มาก	3.88 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มี

ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ มีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ มีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และการให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินค้ามีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินค้ามีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ มีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.33 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ มีประเภทสินค้าหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ มี

ประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตรเลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.66 มากที่สุด	3.95 มาก	4.57 มากที่สุด	4.36 มาก	4.24 มาก	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.50 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	4.61 มากที่สุด	3.95 มาก	4.50 มากที่สุด	4.45 มาก	4.07 มาก	3.67 มาก	4.40 มาก	4.50 มากที่สุด	4.41 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	4.02 มาก	3.73 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.96 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	4.03 มาก	3.68 มาก	3.86 มาก	4.18 มาก	3.80 มาก	3.67 มาก	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33 มาก	3.83 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	3.99 มาก	3.58 มาก	3.80 มาก	4.25 มาก	4.18 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.66 และ

ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.57 และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.36 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.45 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยมีค่าเฉลี่ย 4.50 และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และ ให้ความสำคัญระดับสำคัญมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	4.69 มากที่สุด	4.36 มาก	4.54 มากที่สุด	4.18 มาก	4.69 มากที่สุด	4.00 มาก	4.60 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.59 มากที่สุด	4.23 มาก	4.41 มาก	3.73 มาก	4.40 มาก	4.00 มาก	3.20 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	4.40 มาก
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	4.10 มาก	4.18 มาก	3.85 มาก	3.36 ปานกลาง	4.00 มาก	4.67 มากที่สุด	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.97 มาก
มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา	4.11 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก	3.55 มาก	4.07 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก	3.50 มาก	3.99 มาก
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking	3.67 มาก	3.41 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.47 ปานกลาง
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต K-E Internet	3.70 มาก	3.55 มาก	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.53 มาก	3.33 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 มาก	3.95 มาก	3.86 มาก	3.58 มาก	4.03 มาก	3.83 มาก	3.40 ปานกลาง	3.83 มาก	3.98 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มี

ค่าเฉลี่ย 4.59 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.41 และ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.67 และให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.80 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	4.43 มาก	4.45 มาก	4.30 มาก	3.45 ปานกลาง	4.47 มาก	5.00 มากที่สุด	4.40 มาก	4.00 มาก	4.36 มาก
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	3.82 มาก	3.86 มาก	3.51 มาก	3.27 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	4.00 มาก	3.20 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.62 มาก
ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.95 มาก	3.64 มาก	3.80 มาก	3.45 ปานกลาง	3.87 มาก	4.67 มากที่สุด	3.60 มาก	4.00 มาก	3.85 มาก
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management	3.90 มาก	3.86 มาก	3.54 มาก	3.55 มาก	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.65 มาก
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.34 ปานกลาง	3.64 มาก	3.26 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 มาก	3.89 มาก	3.68 มาก	3.44 ปานกลาง	3.65 มาก	4.00 มาก	3.44 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.76 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัย

ย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.55 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.87 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ ค้าส่ง/ ค้าปลีก	ธุรกิจ อาหาร มหรสพ	การแปร รูป อาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อม เต็มใจให้บริการ	4.16 มาก	4.18 มาก	4.05 มาก	3.55 มาก	4.07 มาก	4.67 มากที่สุด	4.20 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพ น่าเชื่อถือ	4.08 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก	3.18 ปานกลาง	3.93 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงาน สินเชื่อ	4.22 มาก	4.32 มาก	4.16 มาก	3.45 ปานกลาง	3.98 มาก	4.33 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.14 มาก
พนักงานไปเยี่ยมชม ดูแล ให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่าย แก่ลูกค้า	4.33 มาก	4.27 มาก	4.31 มาก	3.73 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.25 มาก
มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.97 มาก	3.82 มาก	3.89 มาก	3.36 ปานกลาง	3.96 มาก	4.33 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก	3.45 ปานกลาง	4.00 มาก	4.27 มาก	4.24 มาก	4.10 มาก	4.07 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมชมดูแล ให้
คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ พนักงานมีความ
รอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อม
เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเลให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.77 มากที่สุด	4.45 มาก	4.57 มากที่สุด	3.64 มาก	4.62 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด
เอกสารการขอสินเชื่อและทำนิติกรรมไม่ยุ่งยาก	4.47 มาก	4.27 มาก	4.36 มาก	3.91 มาก	4.31 มาก	4.00 มาก	4.60 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.47 มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.29 มาก	4.09 มาก	4.04 มาก	3.55 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	4.29 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19 มาก	4.27 มาก	3.93 มาก	3.73 มาก	4.04 มาก	4.67 มากที่สุด	3.40 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	4.19 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43 มาก	4.27 มาก	4.23 มาก	3.70 มาก	4.25 มาก	4.33 มาก	4.05 มาก	4.50 มากที่สุด	4.29 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย

1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ด้านกระบวนการของการให้บริการ มาก เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 และขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ค้า ส่ง/ค้า ปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปร รูปอาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร /เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคาร มีการ ตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	3.55 มาก	3.91 มาก	3.62 มาก	3.18 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.67 มาก	3.80 มาก	3.50 มาก	3.55 มาก
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.63 มาก	3.91 มาก	3.78 มาก	3.18 ปานกลาง	3.53 มาก	4.67 มากที่สุด	3.60 มาก	3.50 มาก	3.67 มาก
ภายในธนาคารมีการจัด วางเอกสาร อุปกรณ์ เป็น ระเบียบ	3.60 มาก	3.73 มาก	3.61 มาก	3.27 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.67 มาก	3.60 มาก	3.50 มาก	3.57 มาก
ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร	4.34 มาก	4.27 มาก	4.31 มาก	3.64 มาก	4.09 มาก	3.67 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.24 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.52 มาก	4.00 มาก	3.62 มาก	3.09 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.56 มาก
พนักงานแต่งกายตาม ประเพณีในวันสำคัญ เช่น วันสงกรานต์	3.29 ปานกลาง	3.50 มาก	3.12 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.67 มาก	3.60 มาก	3.50 มาก	3.19 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 มาก	3.89 มาก	3.68 มาก	3.20 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.89 มาก	3.73 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก
ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมี

อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.78 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.64 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมาคือ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.53 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มี

สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง ค่าเฉลี่ย 3.83 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.00 และ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ค้า ส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปร รูปอาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร /เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.02 มาก	3.65 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก	3.28 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.83 มาก	3.88 มาก
ด้านราคา	4.33 มาก	3.83 มาก	4.25 มาก	4.25 มาก	3.99 มาก	3.58 มาก	3.80 มาก	4.25 มาก	4.18 มาก
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	4.15 มาก	3.95 มาก	3.86 มาก	3.58 มาก	4.03 มาก	3.83 มาก	3.40 ปานกลาง	3.83 มาก	3.98 มาก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.89 มาก	3.89 มาก	3.68 มาก	3.44 ปานกลาง	3.65 มาก	4.00 มาก	3.44 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.76 มาก
ด้านบุคลากร	4.15 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก	3.45 ปานกลาง	4.00 มาก	4.27 มาก	4.24 มาก	4.10 มาก	4.07 มาก
ด้านกระบวนการของ การให้บริการ	4.43 มาก	4.27 มาก	4.23 มาก	3.70 มาก	4.25 มาก	4.33 มาก	4.05 มาก	4.50 มากที่สุด	4.29 มาก
ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.65 มาก	3.89 มาก	3.68 มาก	3.20 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.89 มาก	3.73 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก	3.63 มาก	3.89 มาก	3.88 มาก	3.72 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมี

ค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	3.93 มาก	3.81 มาก	3.95 มาก	3.40 ปานกลาง	3.89 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.25 มาก	4.32 มาก	4.56 มากที่สุด	4.40 มาก	4.43 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย	3.75 มาก	3.68 มาก	3.78 มาก	4.60 มากที่สุด	3.76 มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.62 มาก	3.54 มาก	3.62 มาก	3.80 มาก	3.60 มาก
หลักประกัน และ การระงับการค้ำประกัน	3.73 มาก	3.71 มาก	3.77 มาก	3.80 มาก	3.75 มาก
มีบริการที่ครบวงจร	3.89 มาก	3.86 มาก	3.89 มาก	3.80 มาก	3.88 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 มาก	3.82 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	3.88 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.32

รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.60 และให้ระดับความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกันและภาระการค้ำประกัน มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้าน บาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.22 มาก	4.33 มาก	4.63 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	4.24 มาก	4.28 มาก	4.54 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด	4.41 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.96 มาก	3.89 มาก	3.98 มาก	4.40 มาก	3.96 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	3.87 มาก	3.85 มาก	3.91 มาก	4.60 มากที่สุด	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	4.09 มาก	4.27 มาก	4.70 มากที่สุด	4.18 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.22 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใน

การจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ ค่าธรรมเนียม
ประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญ
ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา
คือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด
มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	4.42 มาก	4.54 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.20 มาก	4.39 มาก	4.48 มาก	5.00 มากที่สุด	4.40 มาก
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	3.96 มาก	3.86 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก
มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา	3.96 มาก	3.86 มาก	4.05 มาก	4.40 มาก	3.99 มาก
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking	3.45 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.50 มาก	3.20 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต K - E Internet	3.49 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.51 มาก	3.20 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก	3.92 มาก	4.04 มาก	4.13 มาก	3.98 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่

จอครถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอครถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.48 และมีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษามีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ มีสถานที่จอครถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 และให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้าน บาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	4.24 มาก	4.22 มาก	4.48 มาก	4.80 มากที่สุด	4.36 มาก
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	3.58 มาก	3.47 ปานกลาง	3.69 มาก	4.20 มาก	3.62 มาก
ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.76 มาก	3.88 มาก	3.88 มาก	3.60 มาก	3.85 มาก
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management	3.75 มาก	3.42 ปานกลาง	3.77 มาก	3.20 ปานกลาง	3.65 มาก
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.58 มาก	3.18 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 มาก	3.63 มาก	3.82 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.76 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน

การส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.91 และให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.88ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.16 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก	4.40 มาก	4.10 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	4.05 มาก	3.82 มาก	4.01 มาก	4.40 มาก	3.97 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงาน สินเชื่อ	4.31 มาก	3.88 มาก	4.20 มาก	4.40 มาก	4.14 มาก
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า	4.16 มาก	4.04 มาก	4.40 มาก	4.60 มากที่สุด	4.25 มาก
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.85 มาก	3.90 มาก	3.91 มาก	4.40 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 มาก	3.93 มาก	4.13 มาก	4.44 มาก	4.07 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มี

ความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะเชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะเชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.35 มาก	4.54 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก	4.36 มาก	4.18 มาก	4.48 มาก	4.40 มาก	4.37 มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	4.07 มาก	3.96 มาก	4.19 มาก	4.40 มาก	4.10 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.13 มาก	3.93 มาก	4.11 มาก	4.60 มากที่สุด	4.07 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23 มาก	4.15 มาก	4.38 มาก	4.60 มากที่สุด	4.29 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้าน บาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	3.71 มาก	3.31 ปานกลาง	3.61 มาก	3.60 มาก	3.55 มาก
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.84 มาก	3.56 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก	3.67 มาก
ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	3.76 มาก	3.32 ปานกลาง	3.63 มาก	3.60 มาก	3.57 มาก
ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร	4.25 มาก	4.06 มาก	4.34 มาก	4.20 มาก	4.24 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.82 มาก	3.29 ปานกลาง	3.59 มาก	3.60 มาก	3.56 มาก
พนักงานแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญ เช่นวันสงกรานต์	3.40 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 มาก	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44

ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.56 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.86 มาก	3.82 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	3.88 มาก
ด้านราคา	4.07 มาก	4.09 มาก	4.27 มาก	4.70 มากที่สุด	4.18 มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92 มาก	3.92 มาก	4.04 มาก	4.13 มาก	3.98 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.78 มาก	3.63 มาก	3.82 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก
ด้านบุคลากร	4.11 มาก	3.93 มาก	4.13 มาก	4.44 มาก	4.07 มาก
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.23 มาก	4.15 มาก	4.38 มาก	4.60 มากที่สุด	4.29 มาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.80 มาก	3.44 ปานกลาง	3.66 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 มาก	3.85 มาก	4.03 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.11 และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.09 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก	3.81 มาก	3.78 มาก	3.91 มาก	3.89 มาก	4.12 มาก	3.89 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	4.03 มาก	4.17 มาก	4.54 มากที่สุด	4.52 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด	4.43 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมี หลากหลาย	3.75 มาก	3.78 มาก	3.74 มาก	3.77 มาก	3.81 มาก	3.76 มาก
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.75 มาก	3.59 มาก	3.55 มาก	3.55 มาก	3.73 มาก	3.60 มาก
หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน	3.83 มาก	3.68 มาก	3.71 มาก	3.81 มาก	3.69 มาก	3.75 มาก
มีบริการที่ครบวงจร	3.86 มาก	3.90 มาก	3.85 มาก	3.80 มาก	4.19 มาก	3.88 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.82 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก	4.05 มาก	3.88 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ มี

บริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.08 มาก	4.41 มาก	4.48 มาก	4.56 มากที่สุด	4.77 มากที่สุด	4.47 มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้	4.11 มาก	4.24 มาก	4.44 มาก	4.50 มากที่สุด	4.73 มากที่สุด	4.41 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.94 มาก	3.80 มาก	4.01 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก	3.96 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด	3.83 มาก	3.78 มาก	3.99 มาก	3.81 มาก	4.08 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 มาก	4.06 มาก	4.23 มาก	4.20 มาก	4.42 มาก	4.18 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ย

ในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.44 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวก ในการติดต่อ	4.39 มาก	4.39 มาก	4.69 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.81 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	4.11 มาก	4.34 มาก	4.51 มากที่สุด	4.36 มาก	4.65 มากที่สุด	4.40 มาก
มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก	4.08 มาก	3.88 มาก	4.09 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก
มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้ คำปรึกษา	3.97 มาก	3.80 มาก	4.13 มาก	3.84 มาก	4.15 มาก	3.99 มาก
สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking	3.50 มาก	3.51 มาก	3.34 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.73 มาก	3.47 ปานกลาง
สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต K - E Internet	3.47 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.56 มาก	3.69 มาก	3.48 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก	3.89 มาก	4.03 มาก	3.94 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวก

มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.34 และ มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	4.17 มาก	4.37 มาก	4.38 มาก	4.30 มาก	4.73 มากที่สุด	4.36 มาก
ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE	3.67 มาก	3.54 มาก	3.54 มาก	3.64 มาก	3.88 มาก	3.62 มาก
ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.72 มาก	3.76 มาก	3.95 มาก	3.84 มาก	3.81 มาก	3.85 มาก
ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคาร โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management	3.86 มาก	3.56 มาก	3.57 มาก	3.69 มาก	3.73 มาก	3.65 มาก
โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	3.58 มาก	3.24 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 มาก	3.69 มาก	3.75 มาก	3.74 มาก	3.86 มาก	3.76 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือ ให้ส่วนลด มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ

ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือ ให้ส่วนลด มีค่าเฉลี่ย 3.95 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือ ให้ส่วนลด มีค่าเฉลี่ย 3.84 และให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ให้สิทธิพิเศษ โครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือ ให้ส่วนลด มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ	4.06 มาก	4.05 มาก	4.18 มาก	3.92 มาก	4.35 มาก	4.10 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.97 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	4.23 มาก	3.97 มาก
พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ	4.28 มาก	3.98 มาก	4.23 มาก	3.94 มาก	4.38 มาก	4.14 มาก
พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า	4.14 มาก	4.00 มาก	4.30 มาก	4.19 มาก	4.81 มากที่สุด	4.25 มาก
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94 มาก	3.83 มาก	3.99 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	3.95 มาก	4.14 มาก	3.94 มาก	4.35 มาก	4.07 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจ

ง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.81 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ	4.19 มาก	4.41 มาก	4.76 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.96 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก	4.28 มาก	4.15 มาก	4.45 มาก	4.33 มาก	4.65 มากที่สุด	4.37 มาก
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้	3.97 มาก	3.93 มาก	4.24 มาก	3.98 มาก	4.38 มาก	4.10 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.97 มาก	4.05 มาก	4.15 มาก	3.92 มาก	4.35 มาก	4.07 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มาก	4.13 มาก	4.40 มาก	4.21 มาก	4.59 มากที่สุด	4.29 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มี

ค่าเฉลี่ย 4.15 และ ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาคือ เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง	3.67 มาก	3.54 มาก	3.47 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.81 มาก	3.55 มาก
ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย	3.75 มาก	3.80 มาก	3.63 มาก	3.59 มาก	3.69 มาก	3.67 มาก
ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ	3.75 มาก	3.56 มาก	3.47 ปานกลาง	3.56 มาก	3.73 มาก	3.57 มาก
ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร	4.06 มาก	4.10 มาก	4.30 มาก	4.19 มาก	4.62 มากที่สุด	4.24 มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.69 มาก	3.61 มาก	3.47 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.77 มาก	3.56 มาก
พนักงานแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญ เช่น วันสงกรานต์	3.44 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 มาก	3.65 มาก	3.57 มาก	3.57 มาก	3.82 มาก	3.63 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งใน

รายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ และ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.62 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.84 มาก	3.82 มาก	3.88 มาก	3.89 มาก	4.05 มาก	3.88 มาก
ด้านราคา	3.99 มาก	4.06 มาก	4.23 มาก	4.20 มาก	4.42 มาก	4.18 มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92 มาก	3.89 มาก	4.03 มาก	3.94 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80 มาก	3.69 มาก	3.75 มาก	3.74 มาก	3.86 มาก	3.76 มาก
ด้านบุคลากร	4.08 มาก	3.95 มาก	4.14 มาก	3.94 มาก	4.35 มาก	4.07 มาก
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.10 มาก	4.13 มาก	4.40 มาก	4.21 มาก	4.59 มากที่สุด	4.29 มาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.73 มาก	3.65 มาก	3.57 มาก	3.57 มาก	3.82 มาก	3.63 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญ

ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ความสำคัญ ปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.23 และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าให้ ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ย 4.59 และให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ด้าน บุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทกิจการ ยอดขายต่อปีของกิจการ และวงเงินสินเชื่อรวม

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่งค้าปลีก	ธุรกิจอาหารรมควัน	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย	3.72 มาก	3.55 มาก	3.68 มาก	3.64 มาก	3.42 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก	3.64 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ	4.18 มาก	4.09 มาก	4.26 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อน้อย	3.57 มาก	3.36 ปานกลาง	3.59 มาก	3.55 มาก	3.24 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.64 มาก	3.50 มาก	3.57 มาก	3.36 ปานกลาง	3.58 มาก	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.57 มาก
หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป	3.86 มาก	3.55 มาก	3.64 มาก	3.64 มาก	3.56 มาก	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.68 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 มาก	3.61 มาก	3.75 มาก	3.56 มาก	3.56 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	3.80 มาก	3.70 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ได้แก่หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.55 และ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.55 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการเป็นการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตาม

ความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน และภาระค่า
ประกันมากเกินไป การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มี
ค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
โดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3
อันดับแรกได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรง
ตามความต้องการ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และระยะเวลาการ
ผ่อนชำระสั้น หลักประกัน และภาระค่าประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ค้า ส่งค้า ปลีก	ธุรกิจ อาหาร ทรัฟฟ์	การแปร รูปอาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่า ธนาคารอื่น	4.39 มาก	4.18 มาก	4.54 มากที่สุด	4.00 มาก	4.22 มาก	3.33 ปานกลาง	4.60 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.36 มาก
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการเงินกู้สูงกว่า ธนาคารอื่น	4.33 มาก	4.27 มาก	4.45 มาก	4.09 มาก	4.20 มาก	3.33 ปานกลาง	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.33 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมิน ราคาหลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น	3.86 มาก	3.82 มาก	3.92 มาก	3.64 มาก	3.76 มาก	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้ คืนก่อนกำหนดสูงกว่า ธนาคารอื่น	3.89 มาก	3.73 มาก	3.93 มาก	3.73 มาก	3.87 มาก	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก	3.86 มาก	4.01 มาก	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.25 มาก	4.10 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้

ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัย
ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก
3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมใน
การจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูง
กว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวม
ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูง

กว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 และค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการอื่นๆ ให้ความสำคัญระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่า

ธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคืออัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	4.42 มาก	4.14 มาก	4.41 มาก	3.91 มาก	4.31 มาก	3.00 ปานกลาง	4.60 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.34 มาก
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ	4.34 มาก	4.23 มาก	4.36 มาก	3.91 มาก	4.36 มาก	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	4.50 มากที่สุด	4.29 มาก
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อยไม่เพียงพอให้บริการ	4.00 มาก	3.73 มาก	3.84 มาก	3.55 มาก	3.84 มาก	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.87 มาก
ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ	3.77 มาก	3.73 มาก	3.76 มาก	3.55 มาก	3.87 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.77 มาก
ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phon Banking	3.74 มาก	3.41 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.50 ปานกลาง
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E-Internet	3.73 มาก	3.32 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 มาก	3.85 มาก	3.96 มาก	3.60 มาก	3.90 มาก	3.27 ปานกลาง	3.80 มาก	4.20 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.34 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.36 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ มีไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phone Banking มีค่าเฉลี่ย 4.00 ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E- Internet มีค่าเฉลี่ย 3.67 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปรรูป อาหารทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยง สัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	4.21 มาก	3.77 มาก	4.09 มาก	3.27 ปานกลาง	3.91 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของ ธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	3.66 มาก	3.41 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง
ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้น ค่าธรรมเนียม	3.83 มาก	3.59 มาก	3.66 มาก	3.45 ปานกลาง	3.53 มาก	3.67 มาก	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก	3.68 มาก
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ ต่างๆ มีน้อย	3.45 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 มาก	3.50 มาก	3.63 มาก	3.18 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.62 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ

ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.59 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ คำส่ง/คำปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.66 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

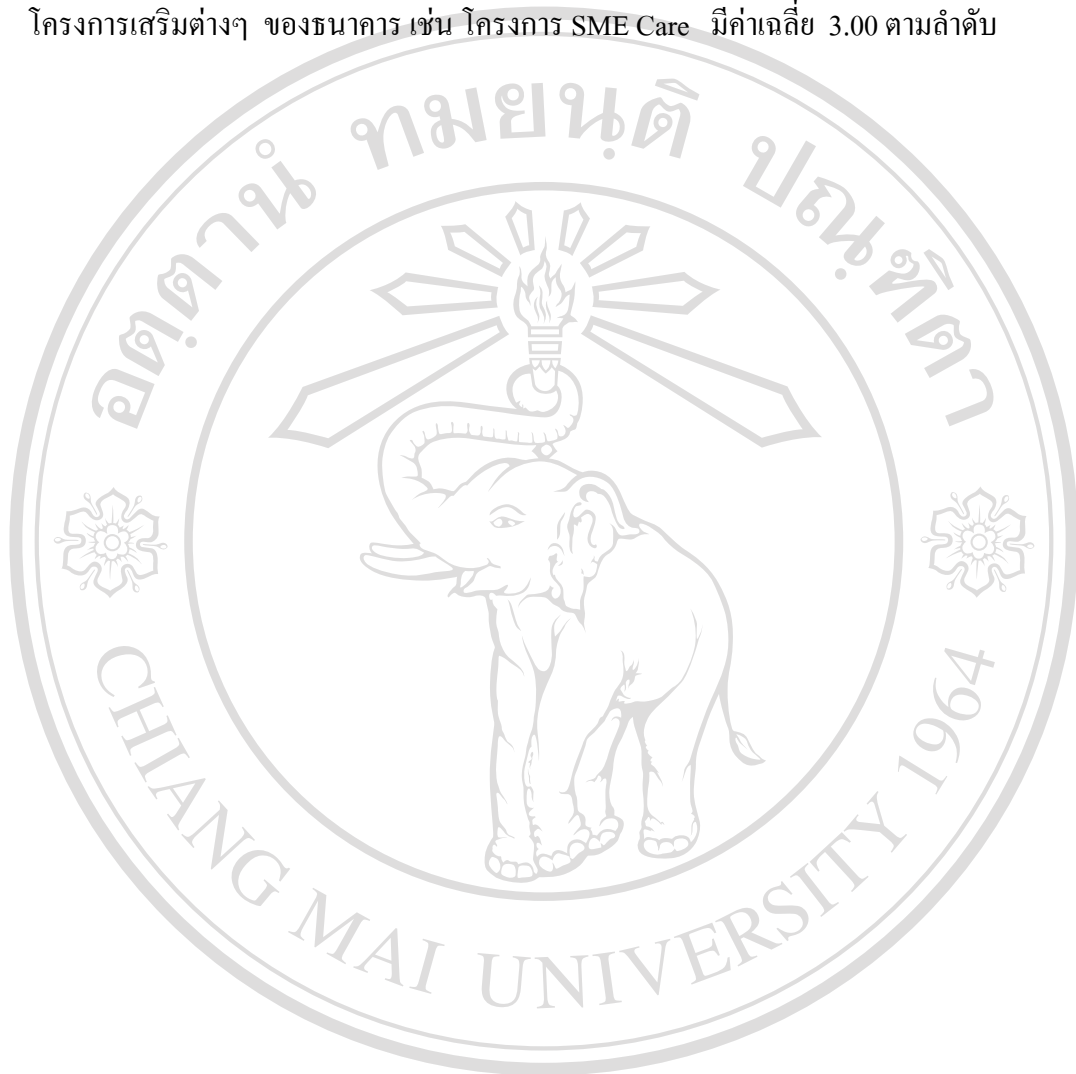
ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.53 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.67 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมาคือ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก

ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้า ปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปรรูป อาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เต็มใจให้บริการ	3.92 มาก	3.36 ปานกลาง	3.88 มาก	3.18 ปานกลาง	3.67 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	3.90 มาก	3.41 ปานกลาง	3.82 มาก	3.18 ปานกลาง	3.67 มาก	3.67 มาก	3.60 มาก	4.00 มาก	3.76 มาก
พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ	3.84 มาก	3.59 มาก	3.72 มาก	3.09 ปานกลาง	3.58 มาก	3.67 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.70 มาก
ขาดพนักงานไปเยี่ยม นอกสถานที่	3.84 มาก	3.50 มาก	3.68 มาก	3.09 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก	4.50 มากที่สุด	3.63 มาก
มีบุคลากรด้านสินเชื่อ ไม่เพียงพอ	3.76 มาก	3.41 ปานกลาง	3.54 มาก	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 มาก	3.45 ปานกลาง	3.73 มาก	3.11 ปานกลาง	3.53 มาก	3.53 มาก	3.56 มาก	4.10 มาก	3.69 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาคือ ขาดพนักงานไปเยี่ยม
นอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.18 และ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.60 พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทกิจการอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาด้าน กระบวนการของ การให้บริการ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ค้า ส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปร รูปอาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร /เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	4.26 มาก	4.27 มาก	4.16 มาก	3.55 มาก	4.31 มาก	3.67 มาก	4.40 มาก	4.50 มากที่สุด	4.21 มาก
เอกสารในการขอ สินเชื่อ ยุ่งยาก	4.12 มาก	3.86 มาก	4.01 มาก	3.55 มาก	3.98 มาก	3.67 มาก	3.80 มาก	4.50 มากที่สุด	4.01 มาก
มีการทำงานที่ผิดพลาด	3.90 มาก	3.59 มาก	3.73 มาก	3.45 ปานกลาง	3.62 มาก	4.00 มาก	3.20 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.75 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการ อนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.91 มาก	3.64 มาก	3.68 มาก	3.18 ปานกลาง	3.67 มาก	3.67 มาก	2.60 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.72 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05 มาก	3.84 มาก	3.90 มาก	3.43 ปานกลาง	3.89 มาก	3.75 มาก	3.50 มาก	4.50 มากที่สุด	3.92 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90

ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.67 และเอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 และขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ภายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทกิจการ

ปัญหาด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรม การผลิต	กิจการ บริการ	การ พาณิชย์ค้า ส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์	การแปร รูปอาหาร ทะเล	ธุรกิจ รับเหมา ก่อสร้าง	การเกษตร/ เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บรรยากาศภายใน ธนาคาร ตกแต่งไม่ ทันสมัย ไม่สวยงาม	3.47 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.50 มาก	2.91 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.67 มาก	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.38 ปานกลาง
ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.49 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.61 มาก	3.27 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 ปานกลาง
การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์ สำนักงานไม่เป็น ระเบียบ	3.49 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4.33 มาก	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง
ชื่อเสียง และภาพพจน์ ของธนาคาร ไม่ น่าสนใจ	4.02 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก	3.18 ปานกลาง	3.64 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก	3.87 มาก
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ภายใน ธนาคาร เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	3.38 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.67 มาก	2.40 น้อย	3.50 มาก	3.27 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.55 มาก	2.96 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	4.07 มาก	3.08 ปานกลาง	3.60 มาก	3.49 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ให้

ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาด

เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ การจัดวาง เอกสาร สิ้นเชื้อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การจัดวาง เอกสาร สิ้นเชื้อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือ การจัดวาง เอกสาร สิ้นเชื้อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.61 บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมาคือ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.18 และ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมาคือการจัดวาง เอกสาร สิ้นเชื้อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.67 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การจัดวาง เอกสาร สิ้นเชื้อ และอุปกรณ์

สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทเกษตรกร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 รองลงมาคือ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.20 และ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 และ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ประเภทกิจการ								รวม
	อุตสาหกรรมการผลิต	กิจการบริการ	การพาณิชย์ค้าส่ง/ค้าปลีก	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การแปรรูปอาหารทะเล	ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	การเกษตร/เลี้ยงสัตว์	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.80 มาก	3.61 มาก	3.75 มาก	3.56 มาก	3.56 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก	3.80 มาก	3.70 มาก
ด้านราคา	4.11 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก	3.86 มาก	4.01 มาก	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.25 มาก	4.10 มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.05 มาก	3.85 มาก	3.96 มาก	3.60 มาก	3.90 มาก	3.27 ปานกลาง	3.80 มาก	4.20 มาก	3.95 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79 มาก	3.50 มาก	3.63 มาก	3.18 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก	3.62 มาก
ด้านบุคลากร	3.85 มาก	3.45 ปานกลาง	3.73 มาก	3.11 ปานกลาง	3.53 มาก	3.53 มาก	3.56 มาก	4.10 มาก	3.69 มาก
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	4.05 มาก	3.84 มาก	3.90 มาก	3.43 ปานกลาง	3.89 มาก	3.75 มาก	3.50 มาก	4.50 มากที่สุด	3.92 มาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.57 มาก	3.48 ปานกลาง	3.55 มาก	2.96 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	4.07 มาก	3.08 ปานกลาง	3.60 มาก	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 มาก	3.68 มาก	3.82 มาก	3.39 ปานกลาง	3.67 มาก	3.51 มาก	3.56 มาก	3.99 มาก	3.78 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมการผลิตให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญมาก 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญ

ระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการพาณิชย์ ค้าส่ง/ค้าปลีก ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 และด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการแปรรูปอาหารทะเล ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทการเกษตร/เลี้ยงสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย	3.58 มาก	3.57 มาก	3.67 มาก	4.60 มากที่สุด	3.64 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ	4.07 มาก	4.15 มาก	4.13 มาก	4.40 มาก	4.13 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อย	3.55 มาก	3.28 ปานกลาง	3.57 มาก	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.42 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.69 มาก	3.60 มาก	3.57 มาก
หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป	3.53 มาก	3.68 มาก	3.77 มาก	3.40 ปานกลาง	3.68 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 มาก	3.63 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	3.70 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไปมีค่าเฉลี่ย 3.68 และมีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ หลักประกันและภาระค้ำประกันมากเกินไปมีค่าเฉลี่ย 3.77 และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ระดับความสำคัญระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อน้อยมีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาของปัจจัยด้านราคา	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	4.16 มาก	4.38 มาก	4.44 มาก	4.40 มาก	4.36 มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคาร อื่น	4.24 มาก	4.36 มาก	4.35 มาก	4.20 มาก	4.33 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น	3.96 มาก	3.78 มาก	3.82 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่า ธนาคารอื่น	3.91 มาก	3.86 มาก	3.84 มาก	3.80 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	4.09 มาก	4.11 มาก	4.05 มาก	4.10 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้าน
บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มี
ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ ค่าธรรมเนียม
ประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับ
มาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.36 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้
คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับ
มาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ

ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.35 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้
คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับ
มาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้
คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	4.18 มาก	4.38 มาก	4.38 มาก	4.40 มาก	4.34 มาก
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	4.31 มาก	4.42 มาก	4.24 มาก	3.60 มาก	4.29 มาก
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอใช้บริการ	3.82 มาก	3.82 มาก	3.91 มาก	3.80 มาก	3.87 มาก
ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ	3.89 มาก	3.83 มาก	3.70 มาก	3.20 ปานกลาง	3.77 มาก
ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phon Banking	3.56 มาก	3.40 ปานกลาง	3.52 มาก	3.40 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E-Internet	3.44 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.68 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.18 และ ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.42

รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.38 และ ศูนย์บริการ
สินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.38
รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.22 และ จำนวนสาขา
ของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญ
ต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.40
รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ทำเลที่ตั้ง
ของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	3.76 มาก	3.94 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของ ธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	3.36 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.59 มาก	3.60 มาก	3.48 ปานกลาง
ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.69 มาก	3.60 มาก	3.72 มาก	3.80 มาก	3.68 มาก
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	3.27 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.60 มาก	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 มาก	3.51 มาก	3.72 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับสำคัญปานกลาง ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านบุคลากร	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ	3.56 มาก	3.64 มาก	3.93 มาก	4.40 มาก	3.78 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพ ไม่น่าเชื่อถือ	3.58 มาก	3.61 มาก	3.89 มาก	4.40 มาก	3.76 มาก
พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ	3.44 มาก	3.46 มาก	3.94 มาก	3.80 มาก	3.70 มาก
ขาดพนักงานไปเยี่ยมลูกค้าในที่	3.35 มาก	3.43 มาก	3.87 มาก	3.40 มาก	3.63 มาก
มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	3.25 มาก	3.60 มาก	3.70 มาก	3.60 มาก	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 มาก	3.55 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.69 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 และพนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	3.89 มาก	4.35 มาก	4.27 มาก	4.20 มาก	4.21 มาก
เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก	3.73 มาก	4.10 มาก	4.07 มาก	4.40 มาก	4.01 มาก
มีการทำงานที่ผิดพลาด	3.58 มาก	3.68 มาก	3.85 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.49 ปานกลาง	3.74 มาก	3.81 มาก	3.80 มาก	3.72 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก	3.92 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียด

พบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ ปัจจัยทางกายภาพ	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	3.38 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	4.00 มาก	3.38 ปานกลาง
อาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.60 มาก	3.35 ปานกลาง	3.52 มาก	4.00 มาก	3.50 ปานกลาง
การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	3.51 มาก	3.25 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	4.00 มาก	3.42 ปานกลาง
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ	3.76 มาก	3.65 มาก	4.02 มาก	4.20 มาก	3.87 มาก
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	3.27 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก	3.27 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 มาก	3.35 ปานกลาง	3.54 มาก	4.04 มาก	3.49 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ อาคารขาด เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของอาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ อาคารขาด เครื่องมือ และ

อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.52 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และ อุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายต่อปีของกิจการ

ปัญหาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	ยอดขายต่อปีของกิจการ				รวม
	ต่ำกว่า 50 ล้านบาท	50 - 100 ล้านบาท	101 - 400 ล้านบาท	มากกว่า 400 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.63 มาก	3.63 มาก	3.77 มาก	4.00 มาก	3.70 มาก
ด้านราคา	4.07 มาก	4.09 มาก	4.11 มาก	4.05 มาก	4.10 มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.68 มาก	3.95 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52 มาก	3.51 มาก	3.72 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก
ด้านบุคลากร	3.44 ปานกลาง	3.55 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.69 มาก
ด้านกระบวนการของการให้บริการ	3.67 มาก	3.97 มาก	4.00 มาก	4.10 มาก	3.92 มาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ	3.51 มาก	3.35 ปานกลาง	3.54 มาก	4.04 มาก	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 มาก	3.72 มาก	3.85 มาก	3.93 มาก	3.78 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการต่ำกว่า 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 50 - 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า

ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการ 101 - 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มียอดขายต่อปีของกิจการมากกว่า 400 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย	3.67 มาก	3.54 มาก	3.52 มาก	3.67 มาก	4.15 มาก	3.64 มาก
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ	4.17 มาก	4.27 มาก	4.02 มาก	4.17 มาก	4.15 มาก	4.13 มาก
การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อน้อย	3.64 มาก	3.34 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.96 มาก	3.49 ปานกลาง
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.53 มาก	3.49 ปานกลาง	3.63 มาก	3.48 ปานกลาง	3.77 มาก	3.57 มาก
หลักประกัน และภาระค่าประกันมากเกินไป	3.64 มาก	3.76 มาก	3.66 มาก	3.73 มาก	3.62 มาก	3.68 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 มาก	3.68 มาก	3.65 มาก	3.70 มาก	3.93 มาก	3.70 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ หลักประกัน และภาระค่าประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.76 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมา คือ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.66 และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.73 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญ ระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.15 และการให้บริการเสริม ผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีน้อยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	4.08 มาก	4.29 มาก	4.43 มาก	4.42 มาก	4.46 มาก	4.36 มาก
ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่า ธนาคารอื่น	4.17 มาก	4.27 มาก	4.42 มาก	4.30 มาก	4.38 มาก	4.33 มาก
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น	3.89 มาก	3.68 มาก	3.97 มาก	3.67 มาก	3.96 มาก	3.84 มาก
ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูง กว่าธนาคารอื่น	3.86 มาก	3.78 มาก	3.96 มาก	3.72 มาก	4.00 มาก	3.86 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	4.01 มาก	4.19 มาก	4.03 มาก	4.20 มาก	4.10 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3

อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.42 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.30 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.38 และ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ	4.14 มาก	4.41 มาก	4.44 มาก	4.16 มาก	4.58 มากที่สุด	4.34 มาก
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	4.11 มาก	4.44 มาก	4.44 มาก	4.09 มาก	4.27 มาก	4.29 มาก
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอใช้บริการ	3.94 มาก	3.78 มาก	3.95 มาก	3.72 มาก	3.96 มาก	3.87 มาก
ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ	4.00 มาก	3.76 มาก	3.86 มาก	3.58 มาก	3.58 มาก	3.77 มาก
ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phon Banking	3.56 มาก	3.27 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.85 มาก	3.50 ปานกลาง
ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E-Internet	3.47 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.59 มาก	3.65 มาก	3.43 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	3.93 มาก	4.02 มาก	3.83 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.11 และ ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ทำเล

ที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.41 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.44 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.09 และ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา	3.94 มาก	4.02 มาก	4.09 มาก	3.92 มาก	4.23 มาก	4.03 มาก
ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของ ธนาคาร เช่น โครงการ SME Care	3.42 ปานกลาง	3.51 มาก	3.49 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.48 ปานกลาง
ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม	3.72 มาก	3.68 มาก	3.70 มาก	3.66 มาก	3.62 มาก	3.68 มาก
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มี น้อย	3.44 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 มาก	3.62 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก	3.65 มาก	3.62 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.72 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ

ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้
รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.49
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา
ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญ
ระดับมาก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ
ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.66 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้
รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.42
ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญ
ระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.23
รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ ไม่ได้รับสิทธิพิเศษ
โครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาของปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจ ให้บริการ	3.56 มาก	3.73 มาก	3.81 มาก	3.75 มาก	4.15 มาก	3.78 มาก
พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ	3.69 มาก	3.68 มาก	3.77 มาก	3.72 มาก	4.00 มาก	3.76 มาก
พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ	3.58 มาก	3.54 มาก	3.78 มาก	3.66 มาก	3.88 มาก	3.70 มาก
ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่	3.42 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.61 มาก	3.77 มาก	3.92 มาก	3.63 มาก
มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ	3.39 ปานกลาง	3.54 มาก	3.65 มาก	3.61 มาก	3.54 มาก	3.57 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 มาก	3.59 มาก	3.72 มาก	3.70 มาก	3.90 มาก	3.69 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย
1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และพนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก

3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ พนักงานขาดความรู้ ในทักษะงานสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ ขาดพนักงานไปเยี่ยมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้านบาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า	4.03 มาก	4.24 มาก	4.19 มาก	4.27 มาก	4.31 มาก	4.21 มาก
เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก	3.83 มาก	3.88 มาก	4.05 มาก	4.16 มาก	3.96 มาก	4.01 มาก
มีการทำงานที่ผิดพลาด	3.75 มาก	3.56 มาก	3.75 มาก	3.78 มาก	3.96 มาก	3.75 มาก
ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.67 มาก	3.68 มาก	3.81 มาก	3.70 มาก	3.62 มาก	3.72 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 มาก	3.84 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	3.96 มาก	3.92 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ ขั้นตอนต่างๆ ในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ เอกสารในการขอสินเชื่อ ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ มีการทำงานที่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญของปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
บรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม	3.61 มาก	3.37 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
อาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.78 มาก	3.61 มาก	3.44 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 ปานกลาง
การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์ สำนักงานไม่เป็นระเบียบ	3.58 มาก	3.34 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ	4.17 มาก	3.59 มาก	3.81 มาก	3.84 มาก	4.15 มาก	3.87 มาก
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายใน อาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	3.42 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 มาก	3.43 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.55 มาก	3.49 ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ อาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และบรรยากาศภายในอาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงามมีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาในระดับมาก ได้แก่ อาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ

น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ให้ความสำคัญระดับปานกลางได้แก่ บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงามมีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือการจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมาคือ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ ธนาคารขาด เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.46ตามลำดับ

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ ของปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม

ปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME	วงเงินสินเชื่อรวม					รวม
	ไม่เกิน 10 ล้านบาท	10.1 - 20 ล้านบาท	20.1 - 50 ล้านบาท	50.1 - 100 ล้านบาท	มากกว่า 100 ล้าน บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.73 มาก	3.68 มาก	3.65 มาก	3.70 มาก	3.93 มาก	3.70 มาก
ด้านราคา	4.00 มาก	4.01 มาก	4.19 มาก	4.03 มาก	4.20 มาก	4.10 มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95 มาก	3.93 มาก	4.02 มาก	3.83 มาก	4.05 มาก	3.95 มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63 มาก	3.62 มาก	3.63 มาก	3.60 มาก	3.65 มาก	3.62 มาก
ด้านบุคลากร	3.53 มาก	3.59 มาก	3.72 มาก	3.70 มาก	3.90 มาก	3.69 มาก
ด้านกระบวนการของการ ให้บริการ	3.82 มาก	3.84 มาก	3.95 มาก	3.98 มาก	3.96 มาก	3.92 มาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.71 มาก	3.43 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.55 มาก	3.49 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 มาก	3.73 มาก	3.80 มาก	3.75 มาก	3.89 มาก	3.78 มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 = สำคัญมาก 2.50 – 3.49 = สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 = สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 = สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมไม่เกิน 10 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 10.1 - 20 ล้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 20.1 – 50 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม 50.1 – 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวม มากกว่า 100 ล้านบาท ให้ความสำคัญต่อ ปัญหาส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ให้ความสำคัญระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้แก่ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ ด้านกระบวนการของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ