

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถแสดงผลเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจ และการใช้บริการสินเชื่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัญหาส่วนประสมทางการตลาดจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม การประกอบธุรกิจ และการใช้บริการสินเชื่อ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	181	54.8
หญิง	149	45.2
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.7 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	32	9.7
31 – 40 ปี	98	29.7
41 – 50 ปี	107	32.4
51 – 60 ปี	81	24.6
61 ปี ขึ้นไป	12	3.6
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.6 อายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.7 และช่วงอายุน้อยที่สุด คือ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	131	39.7
ปริญญาตรี	169	51.2
ปริญญาโท	30	9.1
ปริญญาเอก	-	-
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.7 และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกรูปแบบการจัดตั้ง

รูปแบบการจัดตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	206	62.4
บริษัทจำกัด	63	19.1
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	57	17.3
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	4	1.2
อื่นๆ	-	-
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 19.1 และจัดตั้งเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินกิจการ

ระยะเวลาดำเนินกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	66	20.0
5 ปี – 10 ปี	105	31.8
มากกว่า 10 ปี – 15 ปี	54	16.4
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	105	31.8
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลา 5 ปี – 10 ปี และมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมากกว่า 10 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี

รายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ล้านบาท	251	76.1
10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	72	21.8
มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท	4	1.2
มากกว่า 100 ล้านบาท	3	0.9
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อปี ต่ำกว่า 10 ล้านบาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมาคือ 10 ล้านบาท – 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.8 มากกว่า 50 ล้านบาท – 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.2 และมากกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสินเชื่อที่ใช้ในปัจจุบัน

สินเชื่อที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้เบิกเกินบัญชี	186	56.4
เงินกู้ทั่วไป	228	69.1
ตั๋วสัญญาใช้เงิน	26	7.9
หนังสือค้ำประกัน	35	10.6
วงเงินด้านต่างประเทศ	3	0.9
อื่น ๆ	-	-

หมายเหตุ – เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 330 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สินเชื่อประเภท เงินกู้ทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมาคือ เงินกู้เบิกเกินบัญชี คิดเป็นร้อยละ 56.4 และหนังสือค้ำประกันคิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

วงเงินสินเชื่อรวม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	223	67.6
มากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท	90	27.3
มากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท	11	3.3
มากกว่า 50 ล้านบาท	6	1.8
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวงเงินสินเชื่อต่ำกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 67.6 มากที่สุด รองลงมาคือ มากกว่า 5 ล้านบาท - 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.3 และมากกว่า 50 ล้านบาท คือคิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	30	9.1
มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี	132	40.0
มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี	79	23.9
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	89	27.0
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสินเชื่อมากกว่า 1 ปี – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.0 มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และระยะเวลาไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินค้าของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

สาขาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรสาคร	89	27.0
กระทุ่มแบน	59	17.9
อ้อมน้อย	33	10.0
ถนนเศรษฐกิจ 1	97	29.4
ท่าฉลอม	25	7.6
บ้านแพ้ว	18	5.5
หลักสาม	8	2.4
ย่อยถนนเอกชัย	1	0.3
รวม	330	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของสาขานถนนเศรษฐกิจ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือสาขาสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 27.0 สาขากระทุ่มแบน ร้อยละ 17.9 และสาขาอ้อมน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.48	ปานกลาง
ปัจจัยด้านราคา	3.17	ปานกลาง
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.22	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.01	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.51	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.30	ปานกลาง
ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	3.43	ปานกลาง
รวม	3.11	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทาง
การตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.51 มีความพึง
พอใจในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.48 ปัจจัยด้านผลผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย
3.43 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.22 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.12 และ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.01

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)	
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	26 (8.1)	190 (59.0)	102 (31.7)	4 (1.2)	-	3.74 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ ให้แก่ลูกค้า	18 (5.5)	163 (50.0)	123 (37.7)	18 (5.5)	4 (1.2)	3.53 (มาก)
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงิน สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	19 (5.8)	125 (38.3)	161 (49.4)	21 (6.4)	-	3.44 (ปานกลาง)
หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ	34 (10.4)	92 (28.2)	161 (49.4)	39 (12.0)	-	3.37 (ปานกลาง)
การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ธนาคาร	27 (8.3)	106 (32.5)	163 (50.0)	30 (9.2)	-	3.40 (ปานกลาง)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	7 (6.5)	37 (34.6)	57 (53.3)	6 (5.6)	-	3.42 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม
ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.74 วงเงิน
สินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลางได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.44 การนำ
เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.42 การจัดงวดชำระคืน

เงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค่านาการมีค่าเฉลี่ย 3.40 และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงิน
สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.37



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	4 (1.2)	68 (20.6)	217 (65.8)	41 (12.4)	-	3.11 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	4 (1.2)	90 (27.6)	196 (60.1)	36 (11.1)	-	3.19 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้	3 (2.8)	25 (23.4)	67 (62.6)	12 (11.2)	-	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์	6 (1.8)	66 (20.2)	208 (63.8)	46 (14.2)	-	3.10 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย	7 (2.1)	46 (14.2)	226 (69.3)	47 (14.4)	-	3.04 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือคำ ประกัน	4 (11.4)	6 (17.2)	25 (71.4)	-	-	3.40 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.17 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม
ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.40 จำนวนเงินผ่อน
ชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.18 อัตราดอกเบี้ยที่
เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.10 และค่าธรรมเนียมประกัน
อัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.04

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง	15 (4.6)	167 (51.2)	126 (38.6)	10 (3.1)	8 (2.5)	3.52 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	13 (3.9)	90 (27.3)	134 (40.6)	70 (21.2)	23 (7.0)	3.00 (ปานกลาง)
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	13 (3.9)	95 (28.8)	148 (44.8)	63 (19.1)	11 (3.4)	3.11 (ปานกลาง)
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ	23 (7.0)	161 (48.8)	134 (40.6)	8 (2.4)	4 (1.2)	3.58 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์	14 (4.3)	90 (27.5)	162 (49.5)	41 (12.5)	20 (6.2)	3.11 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet	20 (6.1)	77 (23.3)	158 (47.9)	59 (17.9)	16 (4.8)	3.08 (ปานกลาง)
สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน	17 (5.2)	84 (25.8)	169 (51.8)	44 (13.5)	12 (3.7)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.58 และสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.52 และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.15 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.11 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์

มีค่าเฉลี่ย 3.11 สามารถติดต่อใช้บริการทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.08 และบริเวณที่จอดรถมีความ
เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีระยะเวลาปลอดการชำระเงิน ต้น (Grace Period)	3 (0.9)	37 (11.4)	228 (69.9)	39 (12.0)	19 (5.8)	2.90 (ปานกลาง)
มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ (Management Fee)	-	42 (12.9)	208 (63.8)	60 (18.4)	16 (4.9)	2.85 (ปานกลาง)
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วนและทันสมัย	10 (3.1)	54 (16.8)	229 (71.1)	21 (6.5)	8 (2.5)	3.11 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	17 (5.2)	50 (15.3)	214 (65.6)	33 (10.2)	12 (3.7)	3.08 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	4 (1.2)	81 (24.8)	208 (63.8)	25 (7.7)	8 (2.5)	3.15 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารไปให้ คำแนะนำแก่กิจการ	21 (6.4)	64 (19.4)	201 (60.9)	36 (10.9)	8 (2.4)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.01 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 3.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำ
แก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.16 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.15 มี
ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.11 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย
3.08 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.90 และมีส่วนลดค่าธรรมเนียม
สินเชื่อ (Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.85

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
พนักงานมีความรู้ความสามารถ	28 (8.5)	170 (51.5)	117 (35.5)	15 (4.5)	-	3.64 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ สินเชื่อและมีธรรมาปฏิบัติ	40 (12.1)	127 (38.5)	140 (42.4)	23 (7.0)	-	3.56 (มาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ ลูกค้าอย่างชัดเจน	26 (7.9)	153 (46.4)	112 (33.9)	39 (11.8)	-	3.50 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	26 (8.0)	124 (38.0)	124 (38.0)	48 (14.8)	4 (1.2)	3.37 (ปาน กลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ใน
ระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.64 พนักงานเอาใจใส่และ
กระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีธรรมาปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.56 และพนักงานให้บริการรวดเร็ว
ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.50 และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย
3.37

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	21 (6.4)	132 (40.4)	174 (53.2)	-	-	3.53 (มาก)
ภายในสาขาธนาคารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ	9 (2.7)	121 (36.7)	173 (52.4)	23 (7.0)	4 (1.2)	3.33 (ปานกลาง)
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และ กว้างขวาง	25 (7.6)	127 (38.5)	147 (44.5)	27 (8.2)	4 (1.2)	3.43 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ	14 (4.3)	96 (29.1)	178 (53.9)	34 (10.3)	8 (2.4)	3.22 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ ของธนาคาร	50 (15.2)	138 (41.8)	123 (37.3)	12 (3.6)	7 (2.1)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและ
นำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมี
ค่าเฉลี่ย 3.64 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และปัจจัยย่อยที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี
ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.43 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ
เรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ความถูกต้องในการรวบรวม ข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการ วิเคราะห์สินเชื่อ	12 (3.6)	118 (35.8)	186 (56.4)	14 (4.2)	-	3.39 (ปานกลาง)
การให้คำตอบในการขออนุมัติ สินเชื่อ	11 (3.3)	108 (32.7)	180 (54.5)	31 (9.5)	-	3.30 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	7 (2.1)	99 (30.0)	166 (50.3)	54 (16.4)	4 (1.2)	3.15 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้	14 (4.2)	103 (31.2)	201 (60.9)	12 (3.6)	-	3.36 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการทำนิติ กรรมสัญญา	19 (5.8)	79 (23.9)	208 (63.0)	24 (7.3)	-	3.28 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ ให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว	21 (6.3)	84 (25.5)	197 (59.7)	28 (8.5)	-	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ
ให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูล
อนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.39 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มี
ค่าเฉลี่ย 3.36 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.30 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ
ให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.30 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.25 และ
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามปัจจัยด้านผลผลิตภาพ

ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	ระดับความพึงพอใจของลูกค้า					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
การให้บริการสินเชื่อ ตอบสนองกับความต้องการ ของธุรกิจ	18 (5.5)	130 (39.4)	160 (48.5)	18 (5.5)	4 (1.1)	3.42 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของประเภท สินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้ เหมาะสมกับความต้องการ	11 (3.3)	138 (41.8)	166 (50.4)	11 (3.3)	4 (1.2)	3.43 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็ว	10 (3.0)	146 (44.2)	159 (48.3)	11 (3.3)	4 (1.2)	3.45 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.45 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.43 และการให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด
 จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ
 ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
 ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	2.57 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.24 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.46 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.05 และปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.43 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 3.31 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.30 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.17 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.13 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.11 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.39 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.33 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.27 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.16 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.33 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.33 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.83 และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 1.83

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการ
จัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.96 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า	3.54 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)
การปรับเปลี่ยนเพิ่ม วงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
การจัดวงชำระคืนเงินกู้และ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ธนาคาร	3.50 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	3.54 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.73 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.54 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.54 และการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.36 และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.31 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.40 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อ 3.35 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.19 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.17 และการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.96 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.84 การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.70 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.55 และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การจัดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.00 และการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.00 และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อยได้แก่ การจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้ง
ธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	3.16 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัด การให้กู้	3.08 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	-
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย	3.04 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมหนังสือ ค้ำประกัน	-	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	-
ค่าเฉลี่ยรวม	2.57 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคน
เดียวมุ่งความพึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียด
พบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดงวดมีค่าเฉลี่ย
3.16 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.08 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.08
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.04 ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.14 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.13 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.10 และค่าธรรมเนียมนประกันอสังหาริมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 2.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.44 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.26 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าธรรมเนียมนประกันอสังหาริมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 1.83 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.00 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.00 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมนประกันอสังหาริมทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 2.00 ส่วนค่าธรรมเนียมนในการจัดการให้กู้ และค่าธรรมเนียมหนังสือคำประกัน ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีระดับการให้คะแนนในส่วนนี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก
ตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง	3.56 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	2.93 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ	3.14 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ	3.61 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์	3.09 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet	3.01 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.71 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.21 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการ

กว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.61 และสถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.15 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.14 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.09 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.01 และบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.11 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.37 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.35 บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.30 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.08 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.02 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.98 และสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 2.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.72 ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.68 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.33 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.16 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.07 และบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง 3.71 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet และสามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระยะเวลาปลอดการชำระ เงินต้น (Grace Period)	2.86 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีส่วนลดค่าธรรมเนียม สินเชื่อ (Management Fee)	2.87 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วนและทันสมัย	3.10 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.15 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.13 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารไปให้ คำแนะนำแก่กิจการ	3.21 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคน
เดียวยังมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
3.05 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไป
ให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.21 โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.15 การประชาสัมพันธ์จัด
งานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.13 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมี

ค่าเฉลี่ย 3.10 มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ (Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.87 และมีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น (Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.92 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.03 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.98 การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 2.96 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น (Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.84 และมีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ (Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.39 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.32 และมีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.83 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัย การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า และมีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 3.00

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการสินเชื่อและมี อัธยาศัยดี	3.47 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ ลูกค้าอย่างชัดเจน	3.43 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้า อย่างเท่าเทียมกัน	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคน
เดียว มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.46 ใน
รายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และ
กระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัธยาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานให้บริการรวดเร็ว
ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.43 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่า
เทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่และมีอรรถาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.59 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.68 พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่และมีอรรถาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 3.63 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนและพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.21 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่และมีอรรถาศัยดี พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)
ภายในสาขาธนาคารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่างๆ	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคน
เดียวมุ่งความพึงพอใจต่อบัญชีส่วนประสมทางการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับ
ปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียง

และภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.66 และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยสวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.42 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.67 และภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยสวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.46 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.30 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 3.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.60 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.32 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.28 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีความ

เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.00 และชื่อเสียงและภาพพจน์
ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.00

**ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อบังคับส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนก
ตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ**

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการรวบรวม ข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการ วิเคราะห์สินเชื่อ	3.38 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
การให้คำตอบในการขอ อนุมัติสินเชื่อ	3.28 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบการ ขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	3.12 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้	3.33 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำ นิติกรรมสัญญา	3.30 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญา ฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวม

ข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.38 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.33 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญาและการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.30 เท่ากัน การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.28 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.13 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.32 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.19 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.11 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.08 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.08 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.52 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.65 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.60 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.53 และความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.39 ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.00

ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสินเชื่อ ตอบสนองกับความต้องการ ของธุรกิจ	3.43 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของ ประเภทสินเชื่อช่วยให้ กิจการเลือกได้เหมาะสมกับ ความต้องการ	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและ สะดวกรวดเร็ว	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียวมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.40 รายละเอียด

พบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.43 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการและสาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.39 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมมีในระดับปานกลาง 3.30 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.44 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.25 และการให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภท ห้างหุ้นส่วนจำกัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.77 การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.68 และสาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจและความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	ประเภทสินเชื่อ				
	กู๋เบิกเกินบัญชี	เงินกู๋ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	2.33 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.01 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	3.12 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู๋เบิกเกินบัญชี มีความ
พึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.12 ใน
รายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วน

ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.19 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.12 เท่ากัน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.01 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.09 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.47 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.35 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.26 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.16 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.09 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.05 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.54 และปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.35 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.29 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.22 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.20 และปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.47 ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.46 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.43 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.39 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.30 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความ

พึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.67 เท่ากัน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภท
สินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อ				
	ผู้เบิกเงินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงิน สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.96 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ	3.46 (ปานกลาง)	3.35 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
การจัดวงชำระคืนเงินกู้และ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้สิน ธนาคาร	3.41 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปาน กลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12 (ปานกลาง)	3.09 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.49 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.46 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.43 การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.41 และการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.09 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.76 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.55 และการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.47 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.46 และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.35

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.96 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ค้ำธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.81 เท่ากัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.77 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.89 และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าและหลักทรัพย์

ในการค้าประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.40 เท่ากัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.26 และการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีความพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้า การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ หลักทรัพย์ในการค้าประกันวงเงินสินเชื่อและการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืนธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้อีกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	3.10 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	3.18 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.38 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.18 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.10 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.09 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.06 และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.18 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.42 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.29 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.14 เท่ากัน ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.04 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.18 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.27 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.15 ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.30 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.37 เท่ากัน ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.29 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและจำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.17 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมในการ

จัดการให้คู่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย และค่าธรรมเนียม หนังสือคำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก
ตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ประเภทสินเชื่อ				
	กู๋บิกเกินบัญชี	เงินกู๋ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือคำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวก ต่อการเดินทาง	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)	4.00 (มาก)
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	3.01 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีคานเตอร์ให้บริการเพียงพอ	3.08 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการ กว้างขวางทั่วประเทศ	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการทาง โทรศัพท์	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สามารถทำเรื่องกู๋ยืมผ่านสาขา ใกล้บ้าน	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.19 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.47 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet ค่าเฉลี่ย 3.12 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.08 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.07 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.04 และบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.01

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.26 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.65 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.22 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.15 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.14 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet ค่าเฉลี่ย 3.08 และบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตั๋วสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ และสามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.46 เท่ากัน สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.42 บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.27 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet ค่าเฉลี่ย 3.19 และมีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.34 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.40 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่าน

สาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.34 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.20 บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอและสามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ย 3.09 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ และสามารถทำเรื่องกู้ผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอและสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). 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 decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
ประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ประเภทสินเชื่อ				
	กู๋เบิกเกินบัญชี	เงินกู๋ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระยะเวลาปลอดการชำระ เงินต้น (Grace Period)	2.84 (ปานกลาง)	2.86 (ปาน กลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
มีส่วนลดค่าธรรมเนียม สินเชื่อ (Management Fee)	2.88 (ปานกลาง)	2.86 (ปาน กลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วนและทันสมัย	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปาน กลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปาน กลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.11 (ปานกลาง)	3.15 (ปาน กลาง)	3.42 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
มีพนักงานธนาคารไปให้ คำแนะนำแก่กิจการ	3.15 (ปานกลาง)	3.21 (ปาน กลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (ปานกลาง)	3.05 (ปาน กลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.33 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.01 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.15 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยและการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.11 เท่ากัน การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ 3.04 มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.88 และมีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.21 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.16 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.15 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.07 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) และมีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.86 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.42 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) และมีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.15 เท่ากัน มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ(Management Fee) มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.12 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.19 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.37 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 3.20 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และมีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.17 เท่ากัน การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 2.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อครบถ้วนและทันสมัยและมีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อ(Management Fee) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทสินเชื่อ				
	คู่มือเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถ	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัธยาศัยดี	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	3.51 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอรรถาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 3.56 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.73 พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอรรถาศัยดีและพนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอรรถาศัยดีมีค่าเฉลี่ย 3.81 พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอรรถาศัยดีและพนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.66 เท่ากัน พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภททางการเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ

ให้บริการสินเชื่อและมีธยาศัยดี พนักงานให้บริการรวดเร็วถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน และ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินเชื่อ				
	ผู้เบิกเงินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)
ภายในสาขาธนาคารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่างๆ	3.37 (ปานกลาง)	3.36 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.42 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.63 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาดและกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.42 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.37 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.47 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.72 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.60 ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาดและกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.65 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาดและกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.81 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.77 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่าง ๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาดและกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.69 ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายใน

สาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่าง ๆ และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.34 เท่ากัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่าง ๆ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาดและกว้างขวาง และชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อบริษัทประกันการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม
ประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้อีกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือคำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการรวบรวม ข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการ วิเคราะห์สินเชื่อ	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้คำตอบในการขอ อนุมัติสินเชื่อ	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปาน กลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการ ขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	3.14 (ปานกลาง)	3.18 (ปาน กลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปาน กลาง)
ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปาน กลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการทำนิติ กรรมสัญญา	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปาน กลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ ฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปาน กลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	3.35 (ปาน กลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.34 ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.33 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.32 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.28 ความรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.22 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.47 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.43 ความรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.35 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.34 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.33 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.20 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อและการให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.38 เท่ากัน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.27 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.12 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.08 ความรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.47 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.71 ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.49 ความรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญามีค่าเฉลี่ย 3.40 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้

มีค่าเฉลี่ย 3.37 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทวงเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.83 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อและ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ ความรวดเร็วในการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตาม
ประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	ประเภทสินเชื่อ				
	ผู้เบิกเงินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจ	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการ	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้เบิกเงินบัญชี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.46 ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.49 การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจ และสาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.45 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทเงินกู้ทั่วไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.44 การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทตัวสัญญาใช้เงิน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.77 การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.54 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภทหนังสือค้ำประกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.91 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้สินเชื่อประเภททางการเงินด้านต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการ และสาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของ
กิจการ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.45 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.07 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.39 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.08 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.45 ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.39 ปัจจัยด้านผลิิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.38 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.37 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.14 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.07 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยด้านผลิิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.39 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.32 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.17 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.62 และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.14 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.08 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.71 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.07 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านผลิิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.11 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มี

ค่าเฉลี่ย 3.00 และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.44

**ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวงเงิน
สินเชื่อรวมของกิจการ**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการหลากหลาย	3.68 (มาก)	3.96 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร อนุมัติให้แก่ลูกค้า	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การปรับเปลี่ยนเพื่ วงเงิน สินเชื่อให้แก่ลูกค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
หลักทรัพย์ในการค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อ	3.29 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การจัดวงชำระคืนเงินกู้และ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้คืน ธนาคาร	3.37 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	2.73 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	2.86 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.45 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.68 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.49 การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าและการจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.37 เท่ากัน และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลายมีค่าเฉลี่ย 3.96 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.71 การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.67 หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.63 การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลาง 2.86 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย การปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า และหลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 2.91 การจัดวงชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ธนาคารมีค่าเฉลี่ย 2.73 และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 2.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลาง 3.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการหลากหลาย และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าและการปรับเปลี่ยนเพิ่มวงเงิน

สินเชื่อให้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน หลักทรัพย์ในการค้ำประกันวงเงินสินเชื่อและการจัดงวดชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ
รวมของกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม	3.01 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด	3.14 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.05 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.01 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัย	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกัน	3.23 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.07 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.23 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.05 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.01 เท่ากัน และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง 3.34 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 3.33 จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.26 และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง 2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 3.43 อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดและค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 2.73 และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง 2.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ และค่าธรรมเนียมประกันอัคคีภัยมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนก
ตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	2.67 (ปานกลาง)
บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอ	2.86 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศ	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์	3.05 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet	3.09 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.33 (น้อย)
สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้าน	3.10 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลาง 3.16 ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.54 ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.10 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.09 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.05 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.00 และบริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.70 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.43 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.33 สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 3.32 บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.24 สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 3.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.91 ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ย 3.73 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย 2.91 มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.82 สามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 2.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.86 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครือข่ายให้บริการกว้างขวางทั่วประเทศและสามารถทำเรื่องกู้ยืมผ่านสาขาใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน บริเวณที่จอดรถมีความเพียงพอมี

ค่าเฉลี่ย 3.00 สถานที่ตั้งของธนาคารสะดวกต่อการเดินทาง มีเคาน์เตอร์ให้บริการเพียงพอและสามารถติดต่อใช้บริการได้ทาง Internet มีค่าเฉลี่ย 2.67 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ สามารถติดต่อใช้บริการทางโทรศัพท์ที่มีค่าเฉลี่ย 2.33



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระยะเวลาปลอดการชำระ เงินต้น (Grace Period)	2.84 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีส่วนลดค่าธรรมเนียม สินเชื่อ (Management Fee)	2.77 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ครบถ้วนและทันสมัย	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.08 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีพนักงานธนาคารไปให้ คำแนะนำแก่กิจการ	3.10 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความ
พึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.00 ในรายละเอียด
พบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้
ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.16 มีพนักงานธนาคาร ไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.10 มีข้อมูล

ข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยานยนต์และทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.09 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.84 และมีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อบริการ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.29 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยานยนต์และทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.21 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.16 มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 3.06 การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.02 และมีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อบริการ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.08 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.36 มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อบริการ(Management Fee) มีค่าเฉลี่ย 3.09 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยานยนต์และทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และมีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.11 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ มีข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อกับรถจักรยานยนต์และทันสมัยและมีพนักงานธนาคารไปให้คำแนะนำแก่กิจการมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น(Grace Period) มีส่วนลดค่าธรรมเนียมสินเชื่อบริการ(Management Fee) การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ
รวมของกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ	3.54 (มาก)	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการสินเชื่อและมี อัธยาศัยดี	3.40 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำ แก่ลูกค้าอย่างชัดเจน	3.36 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.26 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความ
พึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.39 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัย
ย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัย
ย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ

สินเชื่อและมีอัยยาศ์ดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.36 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัยยาศ์ดีมีค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานมีความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.86 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.83 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัยยาศ์ดีมีค่าเฉลี่ย 3.91 พนักงานมีความรู้ความสามารถและพนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านบุคลากรระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถ พนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการสินเชื่อและมีอัยยาศ์ดี พนักงานให้บริการรวดเร็ว ถูกต้องและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อบัญชีส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ภายในสาขาธนาคารมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้าย ต่างๆ	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ภายในสาขาธนาคารมี บรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง	3.34 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ	3.16 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.59 และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.34 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.26 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.78 และธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.62 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย 4.00 ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวางอุปกรณ์, ป้ายต่างๆ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.73 เท่ากัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในสาขาธนาคารมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น การจัดวาง

อุปกรณ์, เป่าต่างๆ ภายในสาขาธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม สะอาด และกว้างขวาง ชื่อดีเยี่ยม

และภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีค่าเฉลี่ย 3.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อบัณฑิตส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม
วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการรวบรวม ข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการ วิเคราะห์สินเชื่อ	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การให้คำตอบในการขอ อนุมัติสินเชื่อ	3.29 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการ ขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	3.11 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานถูกต้อง แม่นยำเชื่อถือได้	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการทำนิติ กรรมสัญญา	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญา ฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว	3.26 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.38 ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.34 ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.30 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.29 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.26 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.32 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อและระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 3.41 เท่ากัน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.36 การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 3.32 เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.21 และความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.52 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.73 เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนและการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ และระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำมีค่าเฉลี่ย 3.36 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความถูกต้องในการรวบรวมข้อมูลอนุมัติสินเชื่อในการวิเคราะห์สินเชื่อ การให้คำตอบในการขออนุมัติสินเชื่อ ระบบการทำงานถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้มีความรวดเร็วในการทำนิติกรรมสัญญา การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้ารวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อเหมาะสมและไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อ
รวมของกิจการ

ปัจจัยด้านผลผลิตภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการสินเชื่อ ตอบสนองกับความต้องการ ของธุรกิจ	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.73 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของ ประเภทสินเชื่อช่วยให้ กิจการเลือกได้เหมาะสมกับ ความต้องการ	3.36 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ครบวงจร ทำให้การติดต่อง่ายและ สะดวกรวดเร็ว	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = พอใจน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = พอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

พอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = พอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีความ
พึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.38 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัย
ย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและ
สะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.41 การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมี
ค่าเฉลี่ย 3.38 และความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความ
ต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5 ล้านบาท – 20 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลึกภาพระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.58 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 3.63 ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.60 และสาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20 ล้านบาท – 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลึกภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.27 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.36 และความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลึกภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.33 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาให้บริการได้ครบวงจรทำให้การติดต่อง่ายและสะดวกรวดเร็ว การให้บริการสินเชื่อตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจ และความหลากหลายของประเภทสินเชื่อช่วยให้กิจการเลือกได้เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.33 เท่ากัน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	2.97	ปานกลาง
ด้านราคา	2.92	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.82	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.82	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.65	ปานกลาง
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.69	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.92	ปานกลาง
ด้านผลិតภาพ	2.82	ปานกลาง
รวม	2.82	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยมีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.92 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.92 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.69 และปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.65

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้าน
ผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีประเภทสินเชื่ออื่นไม่ เพียงพอต่อความต้องการ	27 (8.2)	36 (10.9)	160 (48.5)	107 (32.4)	-	2.95 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ เพียงพอต่อความต้องการ	12 (3.6)	71 (21.5)	169 (51.2)	72 (21.9)	6 (1.8)	3.03 (ปานกลาง)
การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการ	12 (3.6)	52 (15.8)	188 (57.0)	63 (19.1)	15 (4.5)	2.95 (ปานกลาง)
กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อมาก	15 (4.7)	63 (19.6)	166 (51.6)	69 (21.4)	9 (2.8)	3.02 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.97 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหাপานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์
โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.03 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำ
ประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.02 มีประเภทสินเชื่ออื่นไม่เพียงพอต่อความต้องการ และ
การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 เท่ากัน

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	8 (2.5)	65 (19.7)	194 (58.8)	48 (14.5)	15 (4.5)	3.01 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการ	4 (1.2)	61 (18.5)	177 (53.6)	79 (23.9)	9 (2.8)	2.92 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น	12 (3.6)	52 (15.8)	174 (52.7)	77 (23.3)	15 (4.6)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น	16 (4.8)	41 (12.4)	195 (59.2)	66 (20.0)	12 (3.6)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	4 (1.2)	56 (17.6)	185 (58.0)	62 (19.4)	12 (3.8)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.92 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.92 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.95 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.93 จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.91

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
มีสาขาของธนาคารน้อย	27 (8.2)	11 (3.3)	102 (30.9)	175 (53.1)	15 (4.5)	2.58 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกต่อการเดินทาง	16 (5.0)	23 (7.1)	153 (47.5)	121 (37.6)	9 (2.8)	2.74 (ปานกลาง)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	20 (6.1)	113 (34.2)	86 (26.0)	93 (28.2)	18 (5.5)	3.07 (ปานกลาง)
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่ เพียงพอ	23 (7.0)	72 (21.8)	107 (32.4)	107 (32.4)	21 (6.4)	2.91 (ปานกลาง)
การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อยาก	16 (4.8)	58 (17.6)	153 (46.4)	78 (23.6)	25 (7.6)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.82 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหাপานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อย
ระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.07 เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่
เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.91 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวกติดต่อยากมีค่าเฉลี่ย 2.88
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.74 และมีสาขาของธนาคารน้อยมี
ค่าเฉลี่ย 2.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น	12 (3.6)	45 (13.8)	158 (48.5)	102 (31.3)	9 (2.8)	2.84 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ	24 (7.3)	47 (14.2)	156 (47.3)	100 (30.3)	3 (0.9)	2.97 (ปานกลาง)
ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัย	8 (2.5)	37 (11.3)	173 (53.1)	96 (29.4)	12 (3.7)	2.79 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อย	16 (4.8)	31 (9.4)	155 (47.1)	113 (34.2)	15 (4.5)	2.76 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำ	12 (3.6)	37 (11.2)	188 (57.0)	65 (19.7)	28 (8.5)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.82 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาที่น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.84 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.82 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.79 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.76

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้าน
บุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	4 (1.2)	15 (4.5)	184 (55.8)	118 (35.8)	9 (2.7)	2.66 (ปานกลาง)
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อย ในการให้บริการด้านสินเชื่อ	8 (2.4)	22 (6.7)	159 (48.2)	112 (33.9)	29 (8.8)	2.60 (ปานกลาง)
การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน	8 (2.4)	39 (11.8)	146 (44.3)	115 (34.8)	22 (6.7)	2.68 (ปานกลาง)
พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้	16 (4.8)	37 (11.2)	121 (36.7)	128 (38.8)	28 (8.5)	2.65 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการกับลูกค้า อย่างไม่เสมอภาค	16 (5.0)	43 (13.5)	131 (41.2)	110 (34.6)	18 (5.7)	2.78 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.65 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.78 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.68 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.65 และพนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 2.60

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
เครื่องมือและอุปกรณ์ของ ธนาคารไม่ทันสมัย	12 (3.6)	36 (10.9)	137 (41.5)	120 (36.4)	25 (7.6)	2.67 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารไม่มีความเป็น ระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อย	8 (2.4)	39 (11.8)	137 (41.5)	116 (35.2)	30 (9.1)	2.63 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ	8 (2.4)	39 (11.9)	131 (39.7)	136 (41.2)	16 (4.8)	2.66 (ปานกลาง)
ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ใน ระหว่างที่นั่งรอ	26 (7.9)	43 (13.0)	121 (36.7)	124 (37.6)	16 (4.8)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.69 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.69 ในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม,ชา,กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.82 เครื่องมือ
อุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.67 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม,
หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.66 และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การ
จัดวางอุปกรณ์, เอกสารไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.63

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้าน สินเชื่อจำแนกตามด้าน
กระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมี ความซับซ้อน	20 (6.1)	57 (17.6)	147 (45.1)	95 (29.1)	7 (2.1)	2.96 (ปานกลาง)
การพิจารณาสินเชื่อมีความ ล่าช้า	24 (7.4)	76 (23.3)	121 (37.1)	92 (28.2)	13 (4.0)	3.02 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความ น่าเชื่อถือ	16 (4.9)	34 (10.4)	155 (47.6)	102 (31.3)	19 (5.8)	2.77 (ปานกลาง)
การจัดทำนิติกรรมสัญญา มีความล่าช้า	16 (4.9)	50 (15.3)	170 (52.2)	72 (22.1)	18 (5.5)	2.92 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับ ให้แก่ลูกค้าล่าช้า	16 (4.9)	49 (15.1)	176 (54.0)	64 (19.6)	21 (6.4)	2.92 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.92 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้าน
กระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.92 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อย
ระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.02 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมี
ความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.96 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้าและการจัดส่งเอกสารสัญญา
ฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.92 เท่ากัน และระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาด
ความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.77

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อจำแนกตามด้าน
ผลิภาพ

ด้านผลิภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	
เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ ธนาคารอื่นไม่ได้	24 (7.4)	48 (14.7)	153 (46.9)	88 (27.0)	13 (4.0)	2.94 (ปานกลาง)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการไม่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการได้ไม่ เพียงพอ	20 (6.1)	28 (8.6)	157 (48.2)	109 (33.4)	12 (3.7)	2.80 (ปานกลาง)
มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่	23 (7.0)	43 (13.2)	129 (39.6)	105 (32.2)	26 (8.0)	2.79 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาด ความสะดวก	22 (6.8)	23 (7.1)	145 (45.1)	120 (37.3)	12 (3.7)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.82 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิภาพ
โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่
เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ธนาคารอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.94 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่
หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.80 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการ
ลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.79 และสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาด
ความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.76

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ
ประเภทสินเชื่อ วงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหา	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	3.01 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.89 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.88 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.86 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.74 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.67 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ด้านผลิตภาพ	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.86 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.01 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านผลผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.86 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.74 และปัญหาด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.36 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัญหาด้านผลผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.79 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.69 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.35 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.65 ปัญหาด้านผลผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.63 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.59 ปัญหาด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.47 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.90 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.20 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.20 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.75 ปัญหาด้านการส่งเสริมและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.75 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.60 และปัญหาด้านผลผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.50

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อไม่ เพียงพอต่อความต้องการ	2.96 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.02 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้อง กับความต้องการ	3.02 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อมาก	3.05 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.01 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.05 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการและการปรับเพิ่มวงเงิน
สินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.02 เท่ากัน และมีประเภทสินเชื่อ
น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัดมีระดับปัญหาในการใช้บริการ
สินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.21 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อย

ระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.29 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.27 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.14 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.88 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.68 และกำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.75 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการ การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านราคาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านราคา	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร อื่น	2.93 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระคืน เงินกู้และระยะเวลาการผ่อน ชำระไม่เหมาะสมกับความ ต้องการ	2.83 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคาร อื่น	2.90 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ ประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	2.87 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.89 ในรายละเอียด
พบว่าปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.93
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นและค่าธรรมเนียมประเมินราคา

หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.90 เท่ากัน ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.87 จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.36 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.93 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.90 เท่ากัน ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.87 จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยมีระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.04 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.02 จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการ และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.90 เท่ากัน และ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.20 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นและค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสาขาของธนาคารน้อย	2.64 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.04 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.30 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.15 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอ	2.91 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยาก	2.85 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.88 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง 2.88 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.15 เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.91 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยากมีค่าเฉลี่ย 2.85 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.84 และมีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.99 ในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยากมีค่าเฉลี่ย 3.19 เคน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.08 บริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.05 มี สาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.83 และสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมี ค่าเฉลี่ย 2.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.47 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.75 การติดต่อทาง โทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยากมีค่าเฉลี่ย 2.65 เคน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมี ค่าเฉลี่ย 2.63 ปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมี ค่าเฉลี่ย 2.30 และมีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.40 ใน รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยมีระดับมาก ได้แก่ บริเวณที่จ่อครมมีไม่เพียงพอและ เคน์เตอร์ ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาของ ธนาคารน้อย สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางและการติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีระยะเวลาปลอดการ ชำระเงินต้น	2.86 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียม ต่างๆ	3.01 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ ทันสมัย	2.84 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามี น้อย	2.78 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานน้อยไม่ เพียงพอกับการให้คำแนะนำ	2.82 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.86
ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย
3.01 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.86 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมี
ค่าเฉลี่ย 2.84 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.82 และการ
ประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 3.05 ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.03 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.95 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.89 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.59 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.67 ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.65 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นและการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.56 เท่ากัน และข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.20 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้น ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัย การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยและจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านบุคลากร	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ สินเชื่อ	2.69 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัย ที่ไม่ดี และมีความผิดพลาด บ่อยในการให้บริการด้าน สินเชื่อ	2.69 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน	2.77 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้	2.72 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)
พนักงานให้บริการกับลูกค้า อย่างไม่เสมอภาค	2.83 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.74 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาเล็กน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหามานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.74 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาค
มีค่าเฉลี่ย 2.83 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.77

พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้และพนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.69 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.71 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อและพนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.81 เท่ากัน พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.76 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.59 และพนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.40 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.54 และพนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.51 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อและพนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.33 เท่ากัน และพนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.28

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.60 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้ และ มีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เครื่องมือและอุปกรณ์ของ ธนาคารไม่ทันสมัย	2.67 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ภายในธนาคารไม่มีความ เป็นระเบียบ การจัดวาง อุปกรณ์, เอกสาร ไม่ เรียบร้อย	2.64 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่ เพียงพอ	2.59 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ใน ระหว่างที่นั่งรอ	2.79 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

ปัญหปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา,
กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.79 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย
2.67 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.64

และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มิไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.91 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 3.03 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.95 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มิไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.86 และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.53 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.67 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มิไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.65 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.40 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.75 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มิไม่เพียงพอ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมี ความซับซ้อน	2.99 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การพิจารณาสินเชื่อมีความ ล่าช้า	3.10 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความ น่าเชื่อถือ	2.89 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
การจัดทำนิติกรรมสัญญา มีความล่าช้า	2.92 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญา ฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้า	2.91 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย
2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามี
ค่าเฉลี่ย 3.10 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.99 การจัดทำนิติกรรมสัญญา
มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.92 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.91 และ
ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.17 การจัดส่งเอกสาร สัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้ำล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.10 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.92 การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.86 และระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง ขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการ สินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.35 ในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.93 การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.89 การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับให้แก่ลูกค้ำล่าช้ามี ค่าเฉลี่ย 2.79 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.65 และระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้ บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ใน รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อน การ พิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้า การจัดส่งเอกสารสัญญาคู่ฉบับ ให้แก่ลูกค้ำล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลิตภาพของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ด้านผลิตภาพ	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ			
	กิจการเจ้าของคนเดียว	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติบุคคล
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ ธนาคารอื่นไม่ได้	2.93 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการไม่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการได้ ไม่เพียงพอ	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่	2.93 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
สาขาให้บริการได้ไม่ครบ วงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยาก ขาดความสะดวก	2.86 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.89 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ธนาคารอื่นไม่ได้
และมีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.93 เท่ากัน สาขาให้บริการได้ไม่
ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.86 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้
บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัด มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ ด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.79 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆ ไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 3.02 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.88 สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.75 และมีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดมีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.63 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆ ไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.91 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.63 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.53 สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการจัดตั้งรูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.50 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆ ไม่ได้ และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่และสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหา	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	2.96 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ด้านราคา	2.91 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.74 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)
ด้านบุคลากร	2.62 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.64 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	2.91 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านผลผลิตภาพ	2.82 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.81 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัญหาด้านกระบวนการ

ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.84 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.74 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.64 และปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.90 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.85 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.83 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.65 และปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.86 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.02 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.92 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.72 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.64 และปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.78 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 3.31 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.28 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.85 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.68 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.56 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.53 และปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.83 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.80 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.60 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.50 และปัญหาต่อการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.40

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีประเภทสินเชื่อน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.88 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.05 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ	3.01 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมาก	2.97 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.05 การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.01 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 2.97 และมีประเภทสินเชื่อน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.99 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.10 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.07 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.97 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.88 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.15 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.88 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 2.85 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.46 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.34 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.17 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการและกำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการ และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านราคาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทสินเชื่อ				
	ผู้เบิกเงินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระคืน เงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความ ต้องการ	2.87 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	2.00 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคาร อื่น	2.91 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ ประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาที่น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาที่น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาที่มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาที่มากที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเงินบัญชี มีปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.91 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อย
ระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.04 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ
ประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.95 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น

มีค่าเฉลี่ย 2.91 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.88 และจำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.94 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.02 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นและจำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.95 เท่ากัน และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.21 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.38 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.12 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.08 และจำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.31 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.60 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการและค่าธรรมเนียมในการจัดการให้สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสาขาของธนาคารน้อย	2.47 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกต่อการเดินทาง	2.63 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	2.00 (น้อย)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	2.99 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่ เพียงพอ	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ ยาก	2.82 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.74 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.74 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.99
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.85 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมี
ค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 2.63 และการติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อได้ยาก มีค่าเฉลี่ย
2.82 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ มีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.85 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.17 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.96 เคา์นเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.88 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และมีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.72 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.04 เคา์นเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.85 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 2.69 และการติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ มีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.53 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.63 การติดต่อทางโทรศัพท์, อินเทอร์เน็ต ไม่สะดวก ติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 2.97 เคา์นเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.71 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 2.31 มีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาของธนาคารน้อย บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ เคา์นเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอ การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อยาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีระยะเวลาปลอดการ ชำระเงินต้น	2.81 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียม ต่างๆ	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ ทันสมัย	2.84 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามี น้อย	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
จำนวนพนักงานน้อยไม่ เพียงพอกับการให้คำแนะนำ	2.86 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.84 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.94
จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.86 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่
ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.84 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.81 และการ
ประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.96 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.86 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.78 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.78 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้สินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง 2.92 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.15 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.77 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.73 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.66 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.80 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.71 ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.63 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.63 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.40 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นและจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัย และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านบุคลากร	ประเภทสินเชื่อ				
	ผู้เบิกเงินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ	2.55 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.31 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ	2.55 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน	2.73 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.66 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้	2.62 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาค	2.74 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.62 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาเล็กน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเงินบัญชี มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.62 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.74 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.73 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.62 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

สินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.55 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.55

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.60 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.64 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.61 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.59 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.64 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.81 พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.65 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.69 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.58 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.39 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.66 พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.51 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.31 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อและพนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.23 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านบุคลากรโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดีและมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เครื่องมือและอุปกรณ์ ของธนาคารไม่ทันสมัย	2.62 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ภายในธนาคารไม่มีความ เป็นระเบียบ การจัดวาง อุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อย	2.53 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ	2.62 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.51 ปานกลาง	3.00 (ปานกลาง)
ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอ	2.78 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.64 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =

ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย
2.64 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่ง
รอมีค่าเฉลี่ย 2.78 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น
โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 เท่ากัน และภายในธนาคาร
ไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.65 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.76 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.62 เท่ากัน และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปัญหาปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.89 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 3.19 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.88 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.77 และไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.56 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.77 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.51 เท่ากัน และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.50 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.00 เท่ากัน

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	วงเงินด้าน ต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมี ความซับซ้อน	2.90 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การพิจารณาสินเชื่อมีความ ล่าช้า	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความ น่าเชื่อถือ	2.82 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การจัดทำนิติกรรมสัญญา มีความล่าช้า	2.87 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญา ฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้า	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้
บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.91 ในรายละเอียด
พบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.03 การจัดส่ง
เอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.93 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมี
ค่าเฉลี่ย 2.90 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.87 ระบบการทำงานมีความ
ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.90 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.98 การจัดทำนิติกรรมสัญญามีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.88 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.86 ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.79

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.02 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.27 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้า และการจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.04 เท่ากัน ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 3.00 การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.85 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนและการพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.03 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.86 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.83 ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัญหาย่อยมีระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อน การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้า ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือ การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้า การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลผลิตภาพของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลผลิตภาพ	ประเภทสินเชื่อ				
	กู้เบิกเกินบัญชี	เงินกู้ทั่วไป	ตัวสัญญาใช้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	วงเงินด้านต่างประเทศ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เงื่อนไขและการนำเสนอธุรกรรมอื่นไม่ได้	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอ	2.75 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีเวลาเปิดทำการน้อยให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่	2.79 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)	2.31 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวก	2.78 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.82 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้เบิกเกินบัญชี มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อต่อปัจจัยด้านผลผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.82 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอธุรกรรมอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.95 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.79 สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.78 และประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินกู้ทั่วไป มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.83 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆที่ไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.97 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.79 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่มีค่าเฉลี่ย 2.78 และสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตัวสัญญาใช้เงิน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.63 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆที่ไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 3.04 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.77 สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.58 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่มีค่าเฉลี่ย 2.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้หนังสือค้ำประกัน มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.68 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆที่ไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 3.06 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.83 สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.51 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่มีค่าเฉลี่ย 2.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วงเงินด้านต่างประเทศ มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อปัจจัยด้านผลิตภาพโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.00 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัญหาย่อยมีระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่อื่นๆที่ไม่ได้ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอ มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มทีและสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.00

เท่ากัน

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวม
ของกิจการ

ปัญหา	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ด้านราคา	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.97 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.91 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	2.80 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.76 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.05 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านผลิตรายภาพ	2.98 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.93 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.05 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.98 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.91 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.80 และปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.63 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.95 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.61 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.47 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.43 ปัญหาย่อยที่มีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.81 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.41 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 2.87 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.67 ปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.66 ปัจจัยด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาย่อยที่มีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.32

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.92 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาด้านผลิตภาพมีค่าเฉลี่ย 2.98 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาด้านราคามีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 2.83 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.91 และปัญหาด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ย 2.80

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
มีประเภทสินเชื่อหรือไม่ เพียงพอต่อความต้องการ	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.02 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)
การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้อง กับความต้องการ	2.94 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกัน วงเงินสินเชื่อมาก	2.98 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 75 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการมี
ค่าเฉลี่ย 3.02 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 2.98 มีประเภทสินเชื่อ
ไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.95 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่
สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.01 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.00 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.91 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.41 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการและ กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 3.64 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.64 และมีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.02 กำหนดหลักทรัพย์ค้ำประกันวงเงินสินเชื่อมากมีค่าเฉลี่ย 2.98 มีประเภทสินเชื่อไม่เพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.95 และการปรับเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.94

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านราคาของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านราคา	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร อื่น	3.01 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
จำนวนเงินผ่อนชำระคืน เงินกู้และระยะเวลาการผ่อน ชำระไม่เหมาะสมกับความ ต้องการ	2.92 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น	2.95 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคา หลักทรัพย์สูงกว่าธนาคาร อื่น	2.95 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำ ประกันสูงกว่าธนาคารอื่น	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.95 เท่ากัน และจำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.95 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.04 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.99 ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.91 จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.91 และค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.66 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 3.00 อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น และค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.64 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านราคาในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.01 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมหนังสือค้ำประกันสูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 2.95 เท่ากัน และจำนวนเงินผ่อนชำระคืนเงินกู้และระยะเวลาการผ่อนชำระไม่เหมาะสมกับความต้องการมีค่าเฉลี่ย 2.92

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสาขาของธนาคารน้อย	2.68 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของธนาคารไม่ สะดวกต่อการเดินทาง	2.93 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	3.27 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่ เพียงพอ	3.05 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่ ได้ยาก	2.94 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	3.25 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหাপานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 77 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.27
เคาน์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.05 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก
ติดต่อได้ยากมีค่าเฉลี่ย 2.94 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.93 มีสาขา
ของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.43 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อดียากมีค่าเฉลี่ย 2.63 บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.52 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ เคา์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.50 มีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.26 และสถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.25 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับมาก ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.64 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อดียากมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เคา์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.18 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.91 และมีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่จอดรถมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.27 เคา์เตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.05 การติดต่อทางโทรศัพท์, Internet ไม่สะดวก ติดต่อดียากมีค่าเฉลี่ย 2.94 สถานที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ย 2.93 มีสาขาของธนาคารน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.68

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีระยะเวลาปลอดการ ชำระเงินต้น	2.91 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียม ต่างๆ	3.06 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ ทันสมัย	2.86 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์จัดงาน สัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามี น้อย	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)
จำนวนพนักงานน้อยไม่ เพียงพอกับการให้คำแนะนำ	2.90 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปัญหาปานกลางมีค่าเฉลี่ย
2.91 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มี
ค่าเฉลี่ย 3.06 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.91 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอ
กับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.90 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.86 และการ
ประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.70 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.63 การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.63 และจำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.91 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.91 ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.64 และไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.55 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.91 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ไม่มีระยะเวลาปลอดการชำระเงินต้นมีค่าเฉลี่ย 2.91 จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอกับการให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ย 2.90 ข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.86 และการประชาสัมพันธ์จัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้ามีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.83

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านบุคลากร	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขาดความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ สินเชื่อ	2.74 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)
พนักงานบริการด้วยอัธยาศัย ที่ไม่ดี และมีความผิดพลาด บ่อยในการให้บริการด้าน สินเชื่อ	2.75 (ปานกลาง)	2.16 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจน	2.82 (ปานกลาง)	2.37 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้	2.76 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการกับลูกค้า อย่างไม่เสมอภาค	2.91 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหามากที่สุด

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.91 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.82 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.76 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.75 และพนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.36 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัญหาย่อยมีระดับน้อย ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.48 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.47 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.37 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.33 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อ และพนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.91 เท่ากัน พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคและการติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.64 เท่ากัน ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.80 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการกับลูกค้าอย่างไม่เสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 2.91 การติดต่อสื่อสารเข้าใจยาก ขาดการอธิบายที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.82 พนักงานติดต่อได้ไม่สะดวก บางครั้งติดต่อไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.76 พนักงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ไม่ดี และมีความผิดพลาดบ่อยในการให้บริการด้านสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.75 และพนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการสินเชื่อมีค่าเฉลี่ย 2.74

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ใช้บริการ
ด้านสินเชื่อ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เครื่องมือและอุปกรณ์ของ ธนาคารไม่ทันสมัย	2.69 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.69 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารไม่มีความ เป็นระเบียบ การจัดวาง อุปกรณ์, เอกสาร ไม่ เรียบร้อย	2.73 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่ เพียงพอ	2.70 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอ	2.91 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.27 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.76 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับปานกลาง มี
ค่าเฉลี่ย 2.76 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาที่ย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ใน
ระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.91 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.69 ภายใน

ธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5-20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.66 เท่ากัน สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.53 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20-50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.32 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์ ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.55 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยและไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.27 และภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพปัญหาระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.76 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีน้ำดื่ม, ชา, กาแฟ ในระหว่างที่นั่งรอมีค่าเฉลี่ย 2.91 เครื่องมือและอุปกรณ์ของธนาคารไม่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 2.69 ภายในธนาคารไม่มีความเป็นระเบียบ การจัดวางอุปกรณ์, เอกสาร ไม่เรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 2.73 และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ที่นั่งรอ มีไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.70

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมี ความซับซ้อน	3.11 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
การพิจารณาสินเชื่อมีความ ล่าช้า	3.18 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ระบบการทำงานมีความ ผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความ น่าเชื่อถือ	2.92 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.91 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
การจัดทำนิติกรรมสัญญา มีความล่าช้า	3.01 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
การจัดส่งเอกสารสัญญา ฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้า	3.03 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาเล็กน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหাপานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 81 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 ใน
รายละเอียดพบว่าปัญหาอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.18
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.11 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่
ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.03 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.01 ระบบการทำงานมี
ความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5- 20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.61 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.63 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 2.62 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.67 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.39

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20- 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.87 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.00 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อน การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้าและระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.91 เท่ากัน และการจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านกระบวนการให้บริการระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ การพิจารณาสินเชื่อมีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.18 เรื่องขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อมีความซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 3.11 การจัดส่งเอกสารสัญญาฉบับให้แก่ลูกค้าล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.03 การจัดทำนิติกรรมสัญญาที่มีความล่าช้ามีค่าเฉลี่ย 3.01 ระบบการทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งขาดความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 2.92

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาด้านผลผลิตภาพ ของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ
จำแนกตามวงเงินสินเชื่อรวมของกิจการ

ปัญหาด้านผลผลิตภาพ	วงเงินสินเชื่อรวม			
	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	มากกว่า 5 ล้านบาท-20 ล้านบาท	มากกว่า 20 ล้านบาท - 50 ล้านบาท	มากกว่า 50 ล้านบาท
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ ธนาคารอื่นไม่ได้	3.08 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้ บริการไม่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการได้ ไม่เพียงพอ	2.94 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)	2.55 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่	3.00 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	2.27 (น้อย)	3.00 (ปานกลาง)
สาขาให้บริการได้ไม่ครบ วงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยาก ขาดความสะดวก	2.90 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ปัญหาน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 =
ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ปัญหาหนักที่สุด

จากตารางที่ 82 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวงเงินสินเชื่อรวมต่ำกว่า 5 ล้านบาท มี
ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลผลิตภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอผู้ธนาคารอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 3.08 มี
เวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการ
ไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.94 และสาขาให้บริการได้ไม่ครบ
วงจร ทำให้การติดต่อยุ่งยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 5- 20 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.47 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 เงื่อนไขและการนำเสนอสู่ธนาคารอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.64 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.46 และสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่ยากขาดความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 2.40

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 20- 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อด้านผลิตภาพระดับปานกลางเฉลี่ย 2.57 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่ยากขาดความสะดวก 2.82 เงื่อนไขและการนำเสนอสู่ธนาคารอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 2.64 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.55 ส่วนปัญหาย่อยระดับน้อย ได้แก่ มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 2.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่วงเงินสินเชื่อรวมมากกว่า 50 ล้านบาท มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อโดยรวมต่อปัจจัยด้านผลิตภาพระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยระดับปานกลาง ได้แก่ เงื่อนไขและการนำเสนอสู่ธนาคารอื่นไม่ได้มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีเวลาเปิดทำการน้อย ให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ย 3.00 ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกใช้บริการไม่หลากหลายตอบสนองความต้องการได้ไม่เพียงพอมีค่าเฉลี่ย 2.94 และสาขาให้บริการได้ไม่ครบวงจร ทำให้การติดต่อยุ่ยากขาดความสะดวก 2.90