

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเป็น การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 350 ราย ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แหล่งข้อมูลในการขอบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และบริการของธนาคารที่เลือกใช้ในปัจจุบัน (ตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 9)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 10 ถึงตารางที่ 17)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 18 ถึงตารางที่ 28)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 29 ถึงตารางที่ 49)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 50 ถึงตารางที่ 70)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	28.90
หญิง	249	71.10
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.10 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	174	49.70
31-40 ปี	138	39.40
41-50 ปี	30	8.60
50 ปีขึ้นไป	8	2.30
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.70 รองลงมา อายุในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.40 อายุในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.60 และน้อยที่สุดได้แก่อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	20	5.70
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	10.30
พนักงานบริษัทเอกชน	294	84.00
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)	0	0.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.30 และน้อยที่สุดได้แก่ อาชีพเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 5.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	10.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	178	50.90
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	134	38.20
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.90 รองลงมาสูงกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.20 และน้อยที่สุดได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 10.90

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	45	12.80
15,001-30,000 บาท	188	53.70
30,001-50,000 บาท	94	26.90
50,001-80,000 บาท	15	4.30
80,001-100,000 บาท	8	2.30
มากกว่า 100,000 บาท	0	0.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 15,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.90 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 50,001 – 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.30 น้อยที่สุดได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในช่วง 80,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

แหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการชักชวนจากพนักงานธนาคาร	62	14.00
ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	94	21.00
ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว	60	13.00
ทราบจากสื่อโฆษณาต่างๆ	166	37.00
ได้รับการแนะนำจากญาติ ๆ หรือเพื่อน	34	8.00
อื่น ๆ (ไปรษณียบ)	31	7.00
รวม	447	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบแหล่งข้อมูลในการขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดจากสื่อโฆษณาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 21.00 ทราบโดยการได้รับชักชวนจากพนักงานธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 14.00 ใช้บริการด้านอื่น ๆ ของธนาคารอยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 13.00 ได้รับการแนะนำจากญาติ ๆ หรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ จากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งสำคัญในการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

สิ่งสำคัญในการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของธนาคาร	24	6.90
อัตราดอกเบี้ย	293	83.70
อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	0	0.00
ระยะเวลาในการพิจารณา	1	0.30
ระยะเวลาผ่อนชำระ	0	0.00
จำนวนผ่อนชำระต่อเดือน	0	0.00
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	32	9.10
หลักประกัน	0	0.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับสิ่งสำคัญในการเลือกใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ได้แก่อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 83.70 รองลงมาได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 9.10 ชื่อเสียงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.90 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 0.30 ในขณะที่เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่อเดือน และหลักประกัน ไม่มีผู้ตอบ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการของธนาคารที่เลือกใช้
ในปัจจุบัน

บริการของธนาคารที่เลือกใช้ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
บัญชีเงินฝาก	295	48.00
บัญชีกองทุนเปิด	28	4.00
บัญชีกองทุน RMF/LTF	44	7.00
บริการบัตรเครดิต	159	25.00
ประกันชีวิต	78	12.00
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ	27	4.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0.00
รวม	631	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบบริการที่เลือกใช้ในปัจจุบันมากที่สุด ได้แก่บัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาได้แก่บริการบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 25.00 บริการประกันชีวิต คิดเป็นร้อยละ 12.00 บัญชีกองทุนRMR/LTE คิดเป็นร้อยละ 7.00 บัญชีกองทุนเปิด คิดเป็นร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุด ได้แก่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยใน กรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	114 (32.60)	203 (58.00)	33 (9.40)	0 (0)	0 (0)	4.23 (มาก)	1
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	75 (21.40)	227 (64.90)	48 (13.70)	0 (0)	0 (0)	4.08 (มาก)	2
การประเมินราคาหลักประกัน	76 (21.70)	143 (40.90)	131 (37.40)	0 (0)	0 (0)	3.84 (มาก)	4
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	38 (10.90)	130 (37.10)	139 (39.70)	43 (12.30)	0 (0)	3.47 (ปานกลาง)	5
มีบริการที่ครบวงจร	87 (24.90)	200 (57.10)	51 (14.60)	12 (3.40)	0 (0)	4.03 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.03 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.47

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ย	263 (75.10)	67 (19.10)	20 (5.70)	0 (0)	0 (0)	4.69 (มากที่สุด)	1
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	151 (43.10)	133 (38.10)	53 (15.10)	8 (2.30)	5 (1.40)	4.19 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้	151 (43.10)	142 (40.60)	48 (13.70)	4 (1.10)	5 (1.40)	4.23 (มาก)	2
ค่าประกันอัคคีภัย	80 (22.90)	175 (50.00)	75 (21.40)	20 (5.70)	0 (0)	3.90 (มาก)	5
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	99 (28.30)	191 (54.60)	53 (15.10)	7 (2.00)	0 (0)	4.09 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.22 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ
มากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.69 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับ
มากได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย
4.19 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	143 (40.90)	120 (34.30)	67 (19.10)	20 (5.70)	0 (0)	4.10 (มาก)	1
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	52 (14.90)	141 (40.30)	119 (34.00)	24 (6.90)	14 (4.00)	3.55 (มาก)	4
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	59 (16.90)	171 (48.90)	95 (27.10)	25 (7.10)	0 (0)	3.75 (มาก)	3
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	58 (16.60)	173 (49.40)	104 (29.70)	15 (4.30)	0 (0)	3.78 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ
โดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้
ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีบริการ
อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ
มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่	54 (15.40)	166 (47.40)	109 (31.10)	14 (4.00)	7 (2.00)	3.70 (มาก)	4
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	67 (19.10)	151 (43.10)	111 (31.70)	14 (4.00)	7 (2.00)	3.73 (มาก)	2
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ	98 (28.00)	160 (45.70)	73 (20.90)	12 (3.40)	7 (2.00)	3.94 (มาก)	1
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	59 (16.90)	161 (46.00)	109 (31.10)	14 (4.00)	7 (2.00)	3.72 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	123 (35.10)	175 (50.00)	36 (10.30)	16 (4.60)	0 (0)	4.16 (มาก)	4
พนักงานมีความรู้ และความสามารถในการให้ บริการ	92 (26.30)	220 (62.90)	30 (8.60)	8 (2.30)	0 (0)	4.13 (มาก)	5
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	73 (20.90)	238 (68.00)	23 (6.60)	16 (4.60)	0 (0)	4.05 (มาก)	6
พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีในการให้บริการ	163 (46.60)	158 (45.10)	27 (7.70)	2 (0.60)	0 (0)	4.38 (มาก)	1
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	165 (47.10)	120 (34.30)	65 (18.60)	0 (0)	0 (0)	4.29 (มาก)	2
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	127 (36.30)	171 (48.90)	44 (12.60)	8 (2.30)	0 (0)	4.19 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.20 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	95 (27.10)	137 (39.10)	110 (31.40)	8 (2.30)	0 (0)	3.91 (มาก)	2
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	54 (15.40)	158 (45.10)	117 (33.40)	19 (5.40)	2 (0.60)	3.69 (มาก)	4
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	38 (10.90)	227 (64.90)	78 (22.30)	7 (2.00)	0 (0)	3.85 (มาก)	3
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	98 (28.00)	197 (56.30)	49 (14.00)	6 (1.70)	0 (0)	4.11 (มาก)	1
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	32 (9.10)	177 (50.60)	123 (35.10)	10 (2.90)	8 (2.30)	3.61 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ	97 (27.70)	204 (58.30)	43 (12.30)	6 (1.70)	0 (0)	4.12 (มาก)	4
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอ ใช้บริการ	96 (27.40)	209 (59.70)	43 (12.30)	2 (0.60)	0 (0)	4.14 (มาก)	3
มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	120 (34.30)	176 (50.30)	52 (14.90)	2 (0.60)	0 (0)	4.18 (มาก)	2
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	130 (37.10)	181 (51.70)	31 (8.90)	6 (1.70)	2 (0.60)	4.23 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวกับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.18 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.12

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ตารางที่อ้างอิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.93	มาก	9
ปัจจัยด้านราคา	4.22	มาก	10
ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	3.80	มาก	11
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.77	มาก	12
ปัจจัยด้านพนักงาน	4.20	มาก	13
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.83	มาก	14
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.17	มาก	15
รวม	4.00	มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดเป็นรายปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.22 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้านานาชาติกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	72 (20.60)	198 (56.60)	73 (20.90)	7 (2.0)	0 (0)	3.96 (มาก)	2
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	82 (23.40)	155 (44.30)	94 (26.90)	17 (4.9)	2 (0.6)	3.85 (มาก)	3
หลักประกันมากเกินไป	61 (17.40)	162 (46.30)	116 (33.10)	11 (3.1)	0 (0)	3.78 (มาก)	4
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก	93 (26.60)	165 (47.10)	86 (24.60)	6 (1.70)	0 (0)	3.99 (มาก)	1
มีบริการไม่ครบวงจร	49 (14.00)	155 (44.30)	129 (36.90)	17 (4.90)	0 (0)	3.67 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.85 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านราคา	ระดับระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	177 (50.60)	104 (29.70)	62 (17.70)	7 (2.00)	0 (0)	4.29 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่า ธนาคารอื่น	116 (43.10)	132 (38.10)	90 (15.10)	12 (2.30)	0 (0)	4.01 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น	123 (43.10)	139 (40.60)	74 (13.70)	14 (1.10)	0 (0)	4.06 (มาก)	2
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม	86 (24.60)	164 (46.90)	78 (22.30)	22 (6.30)	0 (0)	3.90 (มาก)	5
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	93 (26.60)	143 (40.90)	102 (29.10)	12 (3.40)	0 (0)	3.91 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						4.03 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน
ระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/
มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย
4.01 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.91 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม
มีค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการการเดินทาง	102 (29.10)	166 (47.40)	48 (13.70)	32 (9.10)	2 (.60)	3.95 (มาก)	2
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	35 (10.00)	156 (44.60)	122 (34.90)	35 (10.00)	2 (0.60)	3.53 (มาก)	4
ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน	106 (30.30)	156 (44.60)	82 (23.40)	6 (1.70)	0 (0)	4.03 (มาก)	1
ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง	77 (22.00)	176 (50.30)	73 (20.90)	22 (6.30)	2 (0.60)	3.87 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.85 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.95 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ	41 (11.70)	197 (56.30)	99 (28.30)	13 (3.70)	0 (0)	3.76 (มาก)	2
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	40 (11.40)	119 (34.00)	173 (49.40)	16 (4.60)	2 (0.60)	3.51 (มาก)	4
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม	7 (2.00)	71 (20.30)	207 (59.10)	65 (18.60)	0 (0)	3.94 (มาก)	1
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	33 (13.10)	128 (40.90)	143 (36.60)	46 (9.40)	0 (0)	3.58 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.70 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ "ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม" มีค่าเฉลี่ย 3.94 "ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ" มีค่าเฉลี่ย 3.76 "การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย" มีค่าเฉลี่ย 3.58 "ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ" มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน	142 (40.60)	109 (31.10)	84 (24.00)	15 (4.30)	0 (0)	4.08 (มาก)	1
พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ	116 (33.10)	105 (30.00)	99 (28.30)	30 (8.60)	0 (0)	3.88 (มาก)	4
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	62 (17.70)	138 (39.40)	120 (34.30)	30 (8.60)	0 (0)	3.66 (มาก)	6
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	104 (29.70)	110 (31.41)	108 (30.90)	19 (5.40)	9 (2.50)	3.80 (มาก)	5
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	116 (33.10)	110 (31.40)	109 (31.10)	15 (4.3)	0 (0)	3.93 (มาก)	3
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	123 (35.10)	138 (39.40)	71 (20.30)	9 (2.6)	9 (2.6)	4.02 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.80 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย	61 (17.4)	152 (43.40)	105 (30.00)	32 (9.10)	0 (0)	3.69 (มาก)	3
บรรยากาศในธนาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และ ไม่สวยงาม	50 (14.30)	160 (45.70)	105 (30.00)	26 (7.40)	9 (2.60)	3.62 (มาก)	4
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	67 (19.10)	161 (46.00)	96 (27.40)	26 (7.40)	0 (0)	3.77 (มาก)	2
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบ เทียบกับธนาคารอื่น	82 (23.40)	159 (45.40)	81 (23.10)	28 (8.00)	0 (0)	3.84 (มาก)	1
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่ง และห้องน้ำ	34 (9.70)	162 (50.60)	110 (46.30)	44 (31.40)	0 (12.60)	3.53 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทาง
กายภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อ
เปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.84 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้าย
สัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์
สำนักงานไม่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.69 บรรยากาศในธนาคาร ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม
ค่าเฉลี่ย 3.62 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ
หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ
ของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า	150 (42.90)	103 (29.40)	81 (23.10)	16 (4.60)	0 (0)	4.11 (มาก)	2
ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน	115 (32.90)	142 (40.60)	86 (24.60)	7 (2.00)	0 (0)	4.04 (มาก)	3
การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย	122 (34.90)	108 (30.90)	95 (27.10)	25 (7.10)	0 (0)	3.93 (มาก)	4
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน	14 (4.00)	75 (21.40)	111 (31.70)	150 (42.90)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.05 (มาก)	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการ
ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย
4.13 การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.11 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.04
การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ตารางที่อ้างอิง
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	3.85	มาก	17
ปัญหาด้านราคา	4.03	มาก	18
ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	3.85	มาก	19
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	3.70	มาก	20
ปัญหาด้านพนักงาน	3.90	มาก	21
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.69	มาก	22
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	4.05	มาก	23
รวม	3.87	มาก	

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาปัญหาส่วนประสมการตลาดเป็นรายปัญหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับมากทุกปัญหา เรียงลำดับดังนี้คือ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำแนกตาม เพศ

สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของธนาคาร	0	0	24	9.60
อัตราดอกเบี้ย	71	70.30	222	89.20
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ	0	0	0	0
ระยะเวลาในการพิจารณา	1	1.00	0	0
ระยะเวลาผ่อนชำระ	0	0	0	0
จำนวนผ่อนชำระต่องวด	0	0	0	0
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	29	28.70	3	1.20
หลักประกัน	0	0	0	0
รวม	101	100.00	249	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายส่วนใหญ่สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมาได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 28.70 ระยะเวลาในการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 1.00 ส่วนที่เหลือ ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด หลักประกันคิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 89.20 รองลงมาได้แก่ชื่อเสียงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 9.60 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ร้อยละ 1.2 และส่วนที่เหลืออัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	การศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของธนาคาร	0	0	24	13.50	0	0
อัตราดอกเบี้ย	38	100.00	151	84.80	104	77.60
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ	0	0	0	0	0	0
ระยะเวลาในการพิจารณา	0	0	1	0.60	0	0
ระยะเวลาผ่อนชำระ	0	0	0	0	0	0
จำนวนผ่อนชำระต่องวด	0	0	0	0	0	0
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	0	0	2	1.10	30	22.40
หลักประกัน	0	0	0	0	0	0
รวม	38	100.00	178	100.00	134	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และหลักประกันคิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าสิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาได้แก่ชื่อเสียงของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 13.50 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 1.10 ระยะเวลาในการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 0.60 อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาผ่อนชำระและจำนวนผ่อนชำระต่องวด คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 22.40 ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด และหลักประกันคิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ไม่เกิน 15,000 บาท		15,001 - 30,000 บาท		30,001 - 50,000 บาท		50,001 - 80,000 บาท		80,001 - 100,000 บาท	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของธนาคาร	0	0	21	11.20	3	3.20	0	0	0	0
อัตราดอกเบี้ย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ	45	100	143	76.10	90	95.70	15	100.00	0	0
ระยะเวลาในการพิจารณา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ระยะเวลาผ่อนชำระ	0	0	0	0	1	1.10	0	0	0	0
จำนวนผ่อนชำระต่องวด	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ	0	0	24	12.80	0	0	0	0	8	100.00
หลักประกัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	45	100.00	188	100.00	94	100.00	15	100.00	8	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท สิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ระยะเวลาในการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 100.00 ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติและหลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท สิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 76.10 รองลงมาได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และอัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 11.20 น้อยที่สุด ชื่อเสียงของธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณา จำนวนผ่อนชำระต่องวด หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท สิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมา อัตราดอกเบี้ย คิดเป็นร้อยละ 3.20 น้อยที่สุดได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระ คิดเป็นร้อยละ 1.10 ชื่อเสียงของธนาคาร ระยะเวลาในการพิจารณา จำนวนผ่อนชำระต่องวด หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 – 80,000 บาท สิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 80,001 – 100,000 บาท สิ่งที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 100,000 บาท สิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ระยะเวลาในการพิจารณา ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนผ่อนชำระต่องวด วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ หลักประกัน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.32 (มาก)	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	4.15 (มาก)	3.88 (มาก)	4.30 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
การประเมินราคาหลักประกัน	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	3.16 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.32

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.13 และการประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการประเมินราคาหลักประกันและเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ บริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.37 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.30 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.83 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การประเมินราคาหลักทรัพย์และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.68 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.37 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าประกันอัคคีภัย	3.82 (มาก)	4.01 (มาก)	4.10 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	4.25 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)
รวม	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)	4.36 (มาก)	3.80 (มาก)	4.22 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.68 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.62 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 4.01 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าประกันอัคคีภัยและจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	4.18 (มาก)	3.80 (มาก)	4.83 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.26 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	3.55 (มาก)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.65 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	4.13 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
รวม	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.83 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.13 และมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตและมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำ นอกสถานที่	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.70 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคย มาใช้บริการ	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.73 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ	4.16 (มาก)	3.78 (มาก)	3.43 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.95 (มาก)	3.59 (มาก)	3.37 (มาก)	2.00 (น้อย)	3.72 (มาก)
รวม	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.49 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และมีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่ มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่ ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการและมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความรู้ และความสามารถ ในการให้บริการ	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.45 (มาก)	4.17 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.34 (มาก)	4.11 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
รวม	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.34

มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.25 พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.11 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.95ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจมีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.73 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.60 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.57 พนักงานมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย พนักงานมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการและพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.97 (มาก)	3.60 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.47 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่ง และห้องน้ำ	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
รวม	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

มีค่าเฉลี่ย 4.05 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.47 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบเช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.17 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.03 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ	4.17 (มาก)	3.98 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
รวม	4.21 (มาก)	4.02 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.08 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 พนักงานสามารถแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบและมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.60 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการและมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.74 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.34 (มาก)	4.23 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
การประเมินราคาหลักทรัพย์	3.95 (มาก)	4.38 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอ สินเชื่อ	3.37 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.74 และในรายละเอียดปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำ

กว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.38 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
อัตราดอกเบี้ย	5.00 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	4.58 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	4.39 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้	4.58 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าประกันอัคคีภัย	4.32 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	4.53 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)
รวม	4.60 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.58 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.53 และในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.54 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดและค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.81 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์มีค่าเฉลี่ย 4.39 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.01 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	4.10 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.55 (มาก)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	4.21 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	4.21 (มาก)	3.57 (มาก)	3.95 (มาก)	3.78 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์และมีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.21 ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการเมืองอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.37 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.01 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.95 และตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่	3.42 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	3.63 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ	3.58 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)
รวม	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มี

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อบริการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และมีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อบริการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	4.95 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	4.16 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
มีพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.37 (มาก)	4.22 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)
ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
รวม	4.41 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่

พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.95 พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.37 ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.32 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีพนักงานบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.22 ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.18 พนักงานมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทที่ดีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีพนักงานบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.35 พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.19 ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.12 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	4.16 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.79 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.69 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	3.95 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา

ตรีให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.16 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.44 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.01 ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.95 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ	4.47 (มาก)	4.15 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	4.47 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	4.53 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	4.53 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อไม่ยุ่งยากและมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.53 ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบและเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อ เหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.17 พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อ เหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.09 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ	4.56 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.96 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ	4.42 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
การประเมินราคาหลักประกัน	3.27 (ปานกลาง)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ	2.06 (น้อย)	3.40 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)
รวม	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.04 ในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.25 การประเมินราคาหลักประกันมีค่าเฉลี่ย 4.05 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และมีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีบริการครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.21 เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 4.04 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และการประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.27 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารอนุมัติและระยะเวลาในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน และเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	4.78 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์	3.96 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้	3.64 (มาก)	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
ค่าประกันอัคคีภัย	3.73 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	4.51 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)
รวม	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	4.22 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.78 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.73 และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มี

ค่าเฉลี่ย 4.62 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.32 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.12 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.77 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.24 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 4.05 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 4.73 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดและค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านด้านราคา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลาง จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดและค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ	4.51 (มากที่สุด)	3.84 (มาก)	4.27 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.55 (มาก)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.49 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.58 (มาก)	3.76 (มาก)	4.06 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
รวม	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.84 บริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านปัจจัยช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์และติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ทำเลที่ตั้งของธนาคาร สะดวกในการติดต่อและมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลาง ได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตและมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารให้คำแนะนำนอกสถานที่	3.69 (มาก)	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	2.07 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.70 (มาก)
ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ	4.04 (มาก)	3.69 (มาก)	4.02 (มาก)	2.47 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.73 (มาก)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ	4.51 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	1.67 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	4.29 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	2.07 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.72 (มาก)
รวม	4.13 (มาก)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	2.07 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และมีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาทให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยได้แก่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.47 มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.07 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 1.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาทให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ มีพนักงานให้คำแนะนำนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.00 และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย	4.60 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความรู้และความสามารถ ในการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	4.27 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.56 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการให้บริการ	4.42 (มาก)	4.29 (มาก)	4.41 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.87 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
รวม	4.18 (มาก)	3.48 (มาก)	4.20 (มาก)	3.70 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.60 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 พนักงานบริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.38 พนักงานมีความรู้และสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 พนักงานบริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.20 พนักงานมีความรู้และสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41 พนักงานมีความรู้และสามารถในการให้บริการ และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.27 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการและพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.73 และมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.27 และพนักงานมีความน่าเชื่อถือและพนักงานมีความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความจริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีในการบริการ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาคและมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานบริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้และสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	4.11 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.33 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	3.73 (มาก)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่ง และห้องน้ำ	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000บาท ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนังและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และภายใน
 ธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการด้าน
 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่
 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.27 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การ
 จัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ภายในธนาคารมี
 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.80 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง
 ทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.68 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา
 กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนัง และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการด้าน
 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่
 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ภายในธนาคารมีบรรยากาศ
 ที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์
 น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้หนัง และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ภายในธนาคารมีความ
 เป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.74
 และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อบริการ
 ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
 แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับ
 มากได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.40 และภายในธนาคารมีความเป็น
 ระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.87
 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ
 และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มี
 ค่าเฉลี่ย 3.47 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์
 วารสารต่างๆ เก้าอี้หนัง และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ เก้าอี้นั่ง และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ	4.64 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	3.96 (มาก)	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	4.38 (มาก)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.27 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
รวม	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา มีค่าเฉลี่ย 4.20 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 และพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากและพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะกับการขอใช้บริการและพนักงานสามารถแจ้งผลพิจารณาเบื้องต้นให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ของลูกค้านานาชาติกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
หลักประกันมากเกินไป	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก	3.89 (มาก)	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
บริการไม่ครบวงจร	3.51 (มาก)	3.86 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
รวม	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรง

กับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 หลักประกันมากเกินไปและระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.86 บริการไม่ครบวงจรตาม มีค่าเฉลี่ย 3.51 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.86 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 บริการไม่ครบวงจร วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการและระยะเวลาผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.70 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านราคา	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.15 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ สูงกว่าธนาคารอื่น	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.10 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.05 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.03 และค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 34.09 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.09 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.06 ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสมและจำนวนเงินที่ผ่อนต้องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.83 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสมและจำนวนเงินที่ผ่อนต้องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.67 และค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
ติดต่อสอบถามโทรศัพย์ยาก/รอเวลานาน	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดแก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ติดต่อสอบถามโทรศัพย์ยาก/รอเวลานาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.91 และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางและระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.88 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ท่าเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทางและสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทางและสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำ บริการ	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
ไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	3.43 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.87 (มาก)	4.09 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	3.39 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.87 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมามาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี

ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.76 และไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่ได้แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านพนักงาน	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	4.02 (มาก)	4.21 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานขาดความรู้และความสามารถ ในการให้บริการ	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และ มีมนุษยสัมพันธ์	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	3.60 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	4.33 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.07 พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน

มีค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจนและพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือและมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ และมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจนและพนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	3.75 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ	3.47 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.84 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงามและการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มี

ความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ ภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.91 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีค่าเฉลี่ย 3.78 และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 และภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีค่าเฉลี่ย 3.73 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยและบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นและภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีค่าเฉลี่ย 3.73 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัยและบรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นและภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า	3.95 (มาก)	4.28 (มาก)	3.97 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน	3.97 (มาก)	4.20 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	3.93 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
รวม	4.01 (มาก)	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-30 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.14 การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และการแจ้งผลการพิจารณาลำช้า มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า มีค่าเฉลี่ย 4.28 ใช้เอกสารมาก
ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน การทำงานมีหลาย
ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.12 และการทำงานมีหลายขั้นตอนความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า มีค่าเฉลี่ย 3.97 ขั้นตอนการขอ
อนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.80 การ
ทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาลำช้าและขั้นตอนการขอ
อนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลการ
พิจารณาลำช้า ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อนและการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาด มี
ค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	4.53 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)
หลักประกันมากเกินไป	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมี จำนวนมาก และมีความยุ่งยาก.	4.37 (มาก)	3.82 (มาก)	4.10 (มาก)	3.99 (มาก)
บริการไม่ครบวงจร	3.74 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.67 (มาก)
รวม	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 4.53 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.05 วงเงิน

สินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.75 และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.72 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.84 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้
บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านราคา	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.68 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์ สูงกว่าธนาคารอื่น	4.68 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มาก กว่าธนาคารอื่น	4.63 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง/ไม่เหมาะสม	4.42 (มาก)	3.75 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.37 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)
รวม	4.46 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่นและค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.68 และค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.63 ปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ค่าประกันอภีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.42 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.27 ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.95 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.87 และค่าประกันอภีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.04 ค่าประกันอภีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าธรรมเนียมประเมินหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.88 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.11 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.53 (มาก)
ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/ รอสาขานาน	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)
ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมี ปัญหาบ่อยครั้ง	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.74 และทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.53 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ติดต่อบริการทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.85 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.84 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ท่าเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.21 ติดต่อบริการทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.95 และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมา แนะนำบริการ	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)
ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมา ใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น ค่าธรรมเนียม	4.32 (มาก)	3.86 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย	3.79 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.32 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.79 และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.86 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำ มีค่าเฉลี่ย 3.92 บริการ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.88 และไม่ได้รับการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านพนักงาน	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	4.21 (มาก)	3.90 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานขาดความรู้และความ สามารถในการให้บริการ	4.21 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์	4.16 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค	3.74 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	3.74 (มาก)	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจนและพนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.75 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาคและมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.84 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และพนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)
บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคาร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.87 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งใน

รายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงามและการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.58 และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.83 การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และภายในธนาคารเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.54 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.42 และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.93 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.86 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.86 และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการศึกษา			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า	4.47 (มาก)	3.81 (มาก)	4.40 (มาก)	4.11 (มาก)
ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับ ซับซ้อน	4.32 (มาก)	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)
การทำงานมีหลายขั้นตอนและ ความผิดพลาดบ่อย	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.47 (มาก)	3.87 (มาก)	4.39 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม	4.26 (มาก)	3.23 (มาก)	4.30 (มาก)	4.05 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.47 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.32 และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.83 การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.39 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.25 และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ ไม่ตรงกับความต้องการ	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
หลักประกันมากเกินไป	4.24 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวน มากและมีความยุ่งยาก	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
บริการไม่ครบวงจร	3.42 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
รวม	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.24 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 4.16 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมาก และมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.94 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.86 และบริการไม่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยากมีค่าเฉลี่ย 4.06 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.83 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.60 และระยะเวลาผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001- 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ระยะเวลาผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.47 เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.47 และหลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าต่ำ/ไม่ตรงกับความต้องการ มีระยะเวลาผ่อนชำระสั้น เอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อมีจำนวนมากและมีความยุ่งยาก บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ หลักประกันมากเกินไป มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์ สูงกว่าธนาคารอื่น	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่า ธนาคารอื่น	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
รวม	4.70 (มาก)	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.70 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.20 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.16 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.02 ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.36 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.15 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.13 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.10 และค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.73 ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001- 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.33 และจำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านราคาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น ค่าธรรมเนียมจัดการเงินกู้สูง/มากกว่าธนาคารอื่น ค่าประกันอัคคีภัยสูง/ไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ จำนวนที่ผ่อนต่องวดสูง/มากกว่าธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
ติดต่อสอบถามโทรศัทพ์ยาก/รอ สายนาน	3.56 (มาก)	4.24 (มาก)	3.77 (มาก)	4.07 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมี ปัญหาบ่อยครั้ง	3.29 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
รวม	3.57 (มาก)	3.91 (มาก)	3.88 (มาก)	3.55 (มาก)	4.25 (มาก)	3.85 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.93 ติดต่อสอบถามโทรศัทพ์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 สถานที่จอดรถคับแคบมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.02 ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.90 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 4.16 ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.90 ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 และสถานที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001- 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ทำเลที่ตั้งของธนาคาร ไม่สะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ติดต่อสอบถามโทรศัพท์ยาก/รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ทำเลที่ตั้งของธนาคารไม่สะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอ ระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำ บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
ไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้ บริการ	2.91 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.77 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่า ธรรมเนียม	3.69 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ ไม่มี/มีน้อย	2.91 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	3.23 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	4.35 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 3.69 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมามาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 ไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการและการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ย 4.11 ไม่มีพนักงานธนาคารออกมามาแนะนำ

บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.62 ไม่ได้รับ
แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน
การส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่
ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น
ค่าธรรมเนียม การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.80 ไม่ได้รับการ
แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน
การส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001- 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง
ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกมาแนะนำบริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม และ
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/น้อย มีค่าเฉลี่ย 3.47 และไม่ได้แนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้
บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน
การส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก
ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกมาแนะนำบริการ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม การ
โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มี/มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปาน
กลางได้แก่ ไม่ได้รับแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	4.35 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ	3.58 (มาก)	4.04 (มาก)	3.59 (มาก)	3.93 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ	3.20 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และ มีมนุษยสัมพันธ์	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค	3.71 (มาก)	4.08 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
มีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอ	3.60 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)
รวม	3.59 (มาก)	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80 พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.09 พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.06 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.35 พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.47 พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานขาดความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 5.00 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานดูแลลูกค้าไม่เสมอภาค พนักงานให้บริการไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม	3.38 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ	3.38 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น	3.62 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ	3.16 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00- 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.62 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มี

ค่าเฉลี่ย 3.38 และภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.90 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และบรรยากาศภายในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 มีซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 50,000บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.88 การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.77 บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับกลางได้แก่ ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ บรรยากาศในธนาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม และภายในธนาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย มี ภายในธนาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 80,001 - 100,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 80,001 - 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ภายในอาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงาน ไม่ทันสมัย บรรยากาศในอาคารไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ไม่มีความเป็นระเบียบ ซื่อเสียดและภาพพจน์ของธนาคารไม่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น และภายในอาคารไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสาร เก้าอี้นั่งและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 50,000 บาท	50,001- 80,000 บาท	80,001- 100,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	4.44 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	4.28 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.31 (มาก)	3.93 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด, 3.50 - 4.49 มาก, 2.50 - 3.49 ปานกลาง, 1.50 - 2.49 น้อย, 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาลำช้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มี

ค่าเฉลี่ย 4.03 การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.90 และการทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาด บ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001- 50,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.31 การทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.28 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มี ค่าเฉลี่ย 4.17 ลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 80,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001- 80,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.93 การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.80 ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ การ ทำงานมีหลายขั้นตอนและความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท ให้ความสำคัญปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.25 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาย่อยที่ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,001- 100,000 บาท ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 5.00 ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การแจ้งผลการพิจารณาล่าช้า ใช้เอกสารมากยุ่งยากสลับซับซ้อน การทำงานมีหลายขั้นตอนและ ความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ