

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของลูกค้าธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	218	54.5
หญิง	182	45.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.5 รองลงมา คือ เพศหญิง ร้อยละ 45.5 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-24 ปี	17	4.2
25-34 ปี	126	31.5
35-44 ปี	143	35.8
45-54 ปี	92	23.0
55 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ อายุ 25-34 ปี ร้อยละ 31.5 อายุ 45-54 ปี ร้อยละ 23.0 อายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.5 และอายุ 15-24 ปี ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	160	40.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	223	55.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	4.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 55.7 รองลงมา คือ สถานภาพโสด ร้อยละ 40.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	27.5
ปริญญาตรี	242	60.5
ปริญญาโท	44	11.0
สูงกว่าปริญญาโท	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60.5 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 11.0 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	3	0.7
พนักงานบริษัทเอกชน	193	48.2
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	103	25.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	51	12.8
ค้าขาย	16	4.0
รับจ้างทั่วไป	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ร้อยละ 25.7 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 12.8 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.3 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 4.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 1.3 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 11,800 บาท	64	16.0
11,800-17,099 บาท	109	27.2
17,100-22,399 บาท	60	15.0
22,400-27,699 บาท	60	15.0
27,700 บาท ขึ้นไป	107	26.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ร้อยละ 27.2 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 26.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 11,800 บาท ร้อยละ 16.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท และ 22,400-27,699 บาท ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสินค้าที่ใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ประเภทสินค้าที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สินค้าที่บริการเพื่อธุรกิจธนาคาร	323	80.7
สินค้าที่บริการ BT NGV	11	2.7
สินค้าที่บริการสำหรับผู้ประกันตน	4	1.0
สินค้าที่บริการเพื่อธุรกิจขนาดย่อม	37	9.3
สินค้าที่บริการเพื่อการศึกษา	13	3.3
สินค้าที่บริการโปรเฟสชันนัล โอดี	12	3.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 พบว่าประเภทสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อบุคคลเพอร์ซันนัลแคช เอ็กซ์ตราลอง ร้อยละ 80.7 รองลงมา คือ สินเชื่อเพื่อธุรกิจขนาดย่อม ร้อยละ 9.3 สินเชื่อเพื่อการศึกษา ร้อยละ 3.3 สินเชื่อบุคคลโปรเฟสชันนัล โอดี ร้อยละ 3.0 สินเชื่อบุคคล BT NGV ร้อยละ 2.7 และสินเชื่อสำหรับผู้ประกันตน ร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

เหตุผลหลักที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	267	66.8
อนุมัติวงเงินสูง	108	27.0
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	238	59.5
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	162	40.5
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	104	26.0
มีจุดให้บริการมาก	24	6.0
เห็นโฆษณาบ่อย	11	2.8
สนใจของก้านัล	1	0.3
รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ	21	5.3
สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้	46	11.5
การให้คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่	76	19.0
ญาติ/เพื่อนแนะนำ	28	7.0
ทราบผลอนุมัติเร็ว	58	14.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1

จากตาราง 8 พบว่าเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ร้อยละ 66.8 รองลงมา คือ ระยะเวลาผ่อนชำระนาน ร้อยละ 59.5 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 40.5 อนุมัติวงเงินสูง ร้อยละ 27.0 อัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 26.0 การให้คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 19.0 ทราบผลอนุมัติเร็ว ร้อยละ 14.5 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ ร้อยละ 11.5 ญาติ/เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 7.0 มีจุดให้บริการมาก ร้อยละ 6.0 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ ร้อยละ 5.3 เห็นโฆษณาบ่อย ร้อยละ 2.8 และสนใจของก้านัล ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
พอใจน้อย	2	.5
พอใจปานกลาง	114	28.5
พอใจมาก	181	45.3
พอใจมากที่สุด	103	25.7
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม ในระดับ พอดีมาก ร้อยละ 45.3 รองลงมา คือ พอใจปานกลาง ร้อยละ 28.5 พอใจมากที่สุด ร้อยละ 25.7 และพอใจน้อย ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

การใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ใช้/เคยใช้	263	65.7
ไม่เคยใช้	137	34.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 65.7 รองลงมา คือ ไม่เคยใช้ ร้อยละ 34.4 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสถาบันการเงินที่ผู้ใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น

ประเภทของสถาบันการเงินที่ผู้ใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคาร	242	92.0
ไม่ใช่ธนาคาร	21	8.0
รวม	263	100.0

จากตาราง 11 พบว่าประเภทของสถาบันการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ หรือเคยใช้สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นนอกเหนือจากธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ คือ ธนาคาร ร้อยละ 92.0 รองลงมา คือ ไม่ใช่ธนาคาร ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น

เหตุผลหลักที่ทำให้ตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน	169	64.3
อนุมัติวงเงินสูง	110	41.8
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	82	31.2
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	119	45.2
อัตราดอกเบี้ยต่ำ	52	19.8
มีจุดให้บริการมาก	44	16.7
เห็นโฆษณาบ่อย	28	10.6
สนใจของก้านัล	13	4.9
รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ	16	6.1
สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้	41	15.6
การให้คำแนะนำ และบริการของเจ้าหน้าที่	44	16.7
ญาติ/เพื่อนแนะนำ	15	5.7
ทราบผลอนุมัติเร็ว	69	26.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1

จากตาราง 12 พบว่าเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น ส่วนใหญ่ คือ ไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 45.2 อนุมัติวงเงินสูง ร้อยละ 41.8 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน ร้อยละ 31.2 ทราบผลอนุมัติเร็ว ร้อยละ 26.2 อัตราดอกเบี้ยต่ำ ร้อยละ 19.8 มีจุดให้บริการมาก และการให้คำแนะนำและบริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 16.7 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ ร้อยละ 15.6 เห็นโฆษณาบ่อย ร้อยละ 10.6 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ ร้อยละ 6.1 ญาติ/เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 5.7 และสนใจของก้านัล ร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น

ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น	จำนวน	ร้อยละ
พอใจน้อยที่สุด	2	0.8
พอใจน้อย	4	1.5
พอใจปานกลาง	90	34.2
พอใจมาก	116	44.1
พอใจมากที่สุด	51	19.4
รวม	263	100.0

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่น โดยภาพรวม ในระดับ พอดีมาก ร้อยละ 44.1 รองลงมา คือ พอดีปานกลาง ร้อยละ 34.2 พอดีมากที่สุด ร้อยละ 19.4 พอใจน้อย ร้อยละ 1.5 และพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าส่วนบุคคล

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.91	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.96	มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	3.79	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.66	มาก
ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	4.09	มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	มาก
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.71	มาก
รวม	3.88	มาก

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.96 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน	154 38.5%	182 45.5%	60 15.0%	3 0.7%	1 0.3%	4.21	มาก
วงเงินสินเชื่อสูง	97 24.3%	169 42.3%	127 31.7%	5 1.2%	2 0.5%	3.89	มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	121 30.3%	188 47.0%	91 22.7%	0 0.0%	0 0.0%	4.08	มาก
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	123 30.8%	164 41.0%	109 27.2%	3 0.7%	1 0.3%	4.01	มาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection)	44 11.0%	126 31.5%	184 46.0%	38 9.5%	8 2.0%	3.40	ปานกลาง
รวม						3.91	มาก

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อข้อย่อยในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ	103 25.7%	153 38.2%	129 32.3%	11 2.8%	4 1.0%	3.85	มาก
การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก	124 31.0%	180 45.0%	83 20.7%	11 2.8%	2 0.5%	4.03	มาก
การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา	130 32.5%	159 39.7%	100 25.0%	8 2.0%	3 0.8%	4.01	มาก
การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด	74 18.5%	155 38.8%	130 32.5%	20 5.0%	21 5.2%	3.60	มาก
รวม						3.96	มาก

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกข้อย่อยในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.03 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.01 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล

ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ	88 22.0%	167 41.7%	133 33.3%	12 3.0%	0 0.0%	3.83	มาก
การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ	56 14.0%	172 43.0%	142 35.5%	25 6.3%	5 1.2%	3.62	มาก
สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์	95 23.8%	188 47.0%	109 27.3%	8 2.0%	0 0.0%	3.93	มาก
สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น	89 22.3%	174 43.5%	122 30.5%	10 2.5%	5 1.2%	3.83	มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร	76 19.0%	169 42.3%	129 32.3%	18 4.5%	8 2.0%	3.72	มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	91 22.8%	175 43.7%	117 29.3%	12 3.0%	5 1.2%	3.84	มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	84 21.0%	181 45.2%	123 30.8%	4 1.0%	8 2.0%	3.82	มาก
รวม						3.79	มาก

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกข้ออยู่ในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.84 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และสามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.83 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.82 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
โฆษณา	48 12.0%	132 33.0%	173 43.3%	42 10.5%	5 1.2%	3.44	ปานกลาง
สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้	97 24.2%	157 39.2%	125 31.3%	14 3.5%	7 1.8%	3.81	มาก
สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้	92 23.0%	175 43.8%	116 29.0%	9 2.2%	8 2.0%	3.84	มาก
รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมพิเศษ	81 20.2%	166 41.5%	139 34.8%	10 2.5%	4 1.0%	3.78	มาก
ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ	66 16.5%	128 32.0%	151 37.8%	38 9.5%	17 4.2%	3.47	ปานกลาง
รวม						3.66	มาก

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อข้อย่อยในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และโฆษณามีค่าเฉลี่ย 3.44

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล

ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	97 24.2%	210 52.5%	87 21.7%	5 1.3%	1 0.3%	3.99	มาก
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	106 26.5%	205 51.2%	86 21.5%	3 0.8%	0 0.0%	4.04	มาก
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	116 29.0%	217 54.2%	66 16.5%	0 0.0%	1 0.3%	4.12	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	114 28.5%	214 53.5%	67 16.7%	3 0.8%	2 0.5%	4.09	มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	118 29.5%	212 53.0%	66 16.5%	2 0.5%	2 0.5%	4.11	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	147 36.7%	197 49.3%	54 13.5%	2 0.5%	0 0.0%	4.22	มาก
รวม						4.09	มาก

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกข้ออยู่ในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.09 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก	123 30.7%	183 45.7%	93 23.3%	0 0.0%	1 0.3%	4.07	มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	110 27.5%	183 45.7%	104 26.0%	0 0.0%	3 0.8%	3.99	มาก
ทราบผลอนุมัติเร็ว	120 30.0%	170 42.5%	101 25.2%	8 2.0%	1 0.3%	4.00	มาก
รวม						4.02	มาก

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกข้ออยู่ในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตาราง 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าบุคคล						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของธนาคาร	69 17.2%	172 43.0%	145 36.3%	14 3.5%	0 0.0%	3.74	มาก
บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม	54 13.5%	194 48.5%	144 36.0%	6 1.5%	2 0.5%	3.73	มาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	65 16.2%	183 45.8%	141 35.2%	6 1.5%	5 1.3%	3.74	มาก
การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอ สินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ	53 13.2%	188 47.0%	145 36.3%	10 2.5%	4 1.0%	3.69	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายใน ธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ	63 15.7%	181 45.3%	133 33.3%	15 3.7%	8 2.0%	3.69	มาก
รวม						3.71	มาก

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญทุกข้อย่อยระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร และ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.73 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญ ชวนต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.95 มาก	3.88 มาก	3.98 มาก	3.84 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.76 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก	3.77 มาก	4.19 มาก	3.96 มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	3.78 มาก	3.77 มาก	3.84 มาก	3.72 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.56 มาก	3.75 มาก	3.66 มาก	3.53 มาก	3.73 มาก	3.66 มาก
ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	4.19 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก	4.49 มาก	4.09 มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.78 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก	3.92 มาก	4.22 มาก	4.02 มาก
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63 มาก	3.66 มาก	3.72 มาก	3.70 มาก	4.10 มาก	3.71 มาก
รวม	3.81 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	3.78 มาก	4.08 มาก	3.88 มาก

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ และปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.56

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.18 มาก	4.18 มาก	4.30 มาก	4.14 มาก	4.14 มาก	4.21 มาก
วงเงินสินเชื่อสูง	3.94 มาก	3.79 มาก	3.99 มาก	3.82 มาก	3.95 มาก	3.89 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	4.12 มาก	4.11 มาก	4.13 มาก	3.96 มาก	4.00 มาก	4.08 มาก
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	3.88 มาก	3.90 มาก	4.13 มาก	3.97 มาก	4.18 มาก	4.01 มาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection)	3.65 มาก	3.43 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวม	3.95 มาก	3.88 มาก	3.98 มาก	3.84 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.12 วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และมีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.79 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน และเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.99 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.14 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.82 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.34

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.14 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.95 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ	3.76 มาก	4.00 มาก	3.86 มาก	3.55 มาก	4.23 มาก	3.85 มาก
การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก	3.71 มาก	4.06 มาก	4.13 มาก	3.87 มาก	4.23 มาก	4.03 มาก
การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา	3.82 มาก	3.94 มาก	4.14 มาก	3.91 มาก	4.14 มาก	4.01 มาก
การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด	3.47 ปานกลาง	3.57 มาก	3.65 มาก	3.55 มาก	3.77 มาก	3.60 มาก
รวม	3.76 มาก	4.00 มาก	4.04 มาก	3.77 มาก	4.19 มาก	3.96 มาก

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.82 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.76 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ข้อการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.06 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.94 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย

4.14 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.13 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.91 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ และการคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.23 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.14 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.77

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ	3.94 มาก	3.75 มาก	3.90 มาก	3.76 มาก	4.05 มาก	3.83 มาก
การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ	3.82 มาก	3.60 มาก	3.74 มาก	3.50 มาก	3.36 ปานกลาง	3.62 มาก
สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์	3.88 มาก	3.87 มาก	4.01 มาก	3.86 มาก	4.05 มาก	3.93 มาก
สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น	3.76 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก	3.79 มาก	3.68 มาก	3.83 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร	4.00 มาก	3.69 มาก	3.80 มาก	3.57 มาก	3.77 มาก	3.72 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	3.47 ปานกลาง	3.83 มาก	3.78 มาก	3.86 มาก	4.41 มาก	3.84 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	3.59 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.76 มาก	4.05 มาก	3.82 มาก
รวม	3.78 มาก	3.77 มาก	3.84 มาก	3.72 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.94 สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.82 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.76 และช่องทางการชำระคืน โดย

การชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตาม และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.79 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.69 การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.01 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.92 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.80 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.79 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.78 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.79 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.76 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.57 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.41 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 4.05 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.77 และสามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
โฆษณา	3.53 มาก	3.52 มาก	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.77 มาก	3.44 ปานกลาง
สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้	3.76 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก	3.73 มาก	3.81 มาก
สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้	3.71 มาก	3.89 มาก	3.85 มาก	3.72 มาก	4.05 มาก	3.84 มาก
รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ	3.53 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก	3.62 มาก	3.77 มาก	3.78 มาก
ของก้ำกัณัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ	3.29 ปานกลาง	3.64 มาก	3.47 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
รวม	3.56 มาก	3.75 มาก	3.66 มาก	3.53 มาก	3.73 มาก	3.66 มาก

จากตาราง 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/

สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.76 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และโฆษณา และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-30 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ และสามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.36

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.72 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.36 และของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 โฆษณา และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และสามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.06 มาก	3.93 มาก	4.03 มาก	3.90 มาก	4.41 มาก	3.99 มาก
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.24 มาก	3.94 มาก	4.11 มาก	3.90 มาก	4.45 มาก	4.04 มาก
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.24 มาก	4.02 มาก	4.20 มาก	4.01 มาก	4.45 มาก	4.12 มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.12 มาก	4.06 มาก	4.13 มาก	3.95 มาก	4.55 มากที่สุด	4.09 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.18 มาก	4.03 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก	4.55 มากที่สุด	4.11 มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.35 มาก	4.23 มาก	4.28 มาก	4.02 มาก	4.55 มากที่สุด	4.22 มาก
รวม	4.19 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	3.95 มาก	4.49 มาก	4.09 มาก

จากตาราง 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.35 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.12 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ

25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.06 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.03 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.94 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.20 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.13 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.01 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.97 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.95 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.55 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.45 และการติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.41

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก	3.94 มาก	4.06 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	4.18 มาก	4.07 มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	3.88 มาก	4.01 มาก	4.02 มาก	3.90 มาก	4.18 มาก	3.99 มาก
ทราบผลอนุมัติเร็ว	3.53 มาก	3.99 มาก	4.07 มาก	3.91 มาก	4.32 มาก	4.00 มาก
รวม	3.78 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก	3.92 มาก	4.22 มาก	4.02 มาก

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.01 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.07 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.91 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.22 ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.32 สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และสมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.18

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ					รวม
	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.59 มาก	3.63 มาก	3.74 มาก	3.80 มาก	4.23 มาก	3.74 มาก
บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม	3.71 มาก	3.78 มาก	3.68 มาก	3.66 มาก	4.09 มาก	3.73 มาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.59 มาก	3.72 มาก	3.77 มาก	3.66 มาก	4.14 มาก	3.74 มาก
การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ	3.71 มาก	3.60 มาก	3.76 มาก	3.64 มาก	3.95 มาก	3.69 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำ ดื่ม ชา กาแฟให้บริการ	3.59 มาก	3.60 มาก	3.66 มาก	3.77 มาก	4.09 มาก	3.69 มาก
รวม	3.63 มาก	3.66 มาก	3.72 มาก	3.70 มาก	4.10 มาก	3.71 มาก

จากตาราง 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 15-24 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และชื่อเสียงของธนาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 25-34 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.78 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.63 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 35-44 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.77 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.74 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.68 และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45-54 ปี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.80 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.66 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 55 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.14 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.85 มาก	3.94 มาก	3.97 มาก	3.55 มาก	3.91 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.85 มาก	3.99 มาก	4.09 มาก	3.83 มาก	3.96 มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทาง ให้บริการ	3.85 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.60 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.57 มาก	3.71 มาก	3.66 มาก	3.30 ปานกลาง	3.66 มาก
ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	4.14 มาก	4.05 มาก	4.17 มาก	4.08 มาก	4.09 มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.01 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก	4.16 มาก	4.02 มาก
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.81 มาก	3.68 มาก	3.65 มาก	3.90 มาก	3.71 มาก
รวม	3.87 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก	3.77 มาก	3.88 มาก

จากตาราง 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.71 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.09 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.66 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.30

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.11 มาก	4.26 มาก	4.23 มาก	4.00 มาก	4.21 มาก
วงเงินสินเชื่อสูง	3.88 มาก	3.88 มาก	3.93 มาก	3.50 มาก	3.89 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	4.03 มาก	4.08 มาก	4.23 มาก	3.50 มาก	4.08 มาก
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	3.96 มาก	4.04 มาก	4.05 มาก	3.50 มาก	4.01 มาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection)	3.27 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวม	3.85 มาก	3.94 มาก	3.97 มาก	3.55 มาก	3.91 มาก

จากตาราง 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.26 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน และระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.23 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.23 และวงเงินสินเชื่อสูง ระยะเวลาผ่อนชำระนาน และเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมค่า	3.74 มาก	3.90 มาก	3.91 มาก	3.50 มาก	3.85 มาก
การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก	3.91 มาก	4.06 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก
การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา	3.92 มาก	4.03 มาก	4.16 มาก	4.00 มาก	4.01 มาก
การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด	3.65 มาก	3.61 มาก	3.43 ปานกลาง	4.00 มาก	3.60 มาก
รวม	3.85 มาก	3.99 มาก	4.09 มาก	3.83 มาก	3.96 มาก

จากตาราง 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.92 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.91 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.06 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.03 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.61

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.20 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.16 และอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.43

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตาราง 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ	3.87 มาก	3.77 มาก	4.02 มาก	3.75 มาก	3.83 มาก
การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ	3.73 มาก	3.59 มาก	3.57 มาก	3.50 มาก	3.62 มาก
สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์	4.02 มาก	3.87 มาก	4.02 มาก	3.75 มาก	3.93 มาก
สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น	3.87 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก	3.75 มาก	3.83 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร	3.75 มาก	3.67 มาก	3.95 มาก	3.25 ปานกลาง	3.72 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	3.85 มาก	3.83 มาก	3.84 มาก	3.75 มาก	3.84 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	3.87 มาก	3.84 มาก	3.64 มาก	3.50 มาก	3.82 มาก
รวม	3.85 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.60 มาก	3.79 มาก

จากตาราง 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.85 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทาง การให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบ แบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถ รับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่อง ทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.84 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของ ธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ช่อง ทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.67 และการสมัครใช้บริการ ผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่อง ทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบ แบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การสมัคร ใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และสามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับ ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.95 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.84 ช่องทางการชำระ คคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.64 และการสมัครใช้บริการผ่านทีม ขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทาง การให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ ดังนี้ การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคาร อื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการสมัครใช้ บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการชำระคืน โดย การหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตาราง 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
โฆษณา	3.37 ปานกลาง	3.50 มาก	3.25 ปานกลาง	3.50 มาก	3.44 ปานกลาง
สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้	3.66 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	3.50 มาก	3.81 มาก
สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้	3.68 มาก	3.86 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	3.84 มาก
รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ	3.71 มาก	3.81 มาก	3.80 มาก	3.25 ปานกลาง	3.78 มาก
ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ	3.43 ปานกลาง	3.54 มาก	3.32 ปานกลาง	2.25 น้อย	3.47 ปานกลาง
รวม	3.57 มาก	3.71 มาก	3.66 มาก	3.30 ปานกลาง	3.66 มาก

จากตาราง 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.71 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และสามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.66 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.37

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ และสามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.86 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.32 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.25

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 โฆษณา และสามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ของก้านัด เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 2.25

ตาราง 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.10 มาก	3.93 มาก	4.11 มาก	3.75 มาก	3.99 มาก
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.04 มาก	4.02 มาก	4.07 มาก	4.25 มาก	4.04 มาก
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.21 มาก	4.06 มาก	4.18 มาก	4.25 มาก	4.12 มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	4.15 มาก	4.02 มาก	4.27 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.17 มาก	4.08 มาก	4.09 มาก	4.00 มาก	4.11 มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.18 มาก	4.22 มาก	4.32 มาก	4.25 มาก	4.22 มาก
รวม	4.14 มาก	4.05 มาก	4.17 มาก	4.08 มาก	4.09 มาก

จากตาราง 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.21 ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.15 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 และความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ความสะดวกในการ

ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.06 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.02 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.32 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.18 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.09 และความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค และความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตาราง 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก	4.04 มาก	4.07 มาก	4.11 มาก	4.25 มาก	4.07 มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	3.97 มาก	3.97 มาก	4.16 มาก	4.00 มาก	3.99 มาก
ทราบผลอนุมัติเร็ว	4.04 มาก	3.96 มาก	4.11 มาก	4.25 มาก	4.00 มาก
รวม	4.01 มาก	4.00 มาก	4.12 มาก	4.16 มาก	4.02 มาก

จากตาราง 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.04 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับ ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.97 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.18 และสมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.25 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตาราง 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.78 มาก	3.71 มาก	3.84 มาก	3.25 ปานกลาง	3.74 มาก
บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม	3.80 มาก	3.72 มาก	3.59 มาก	4.00 มาก	3.73 มาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย	3.85 มาก	3.71 มาก	3.61 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก
การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ	3.81 มาก	3.63 มาก	3.66 มาก	4.25 มาก	3.69 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ	3.85 มาก	3.64 มาก	3.55 มาก	4.00 มาก	3.69 มาก
รวม	3.81 มาก	3.68 มาก	3.65 มาก	3.90 มาก	3.71 มาก

จากตาราง 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มี

ค่าเฉลี่ย 3.81 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.72 ชื่อเสียงของธนาคาร และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.71 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.84 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.66 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.61 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.59 และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.25 และบรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตาราง 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ /พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	3.75 มาก	3.85 มาก	3.87 มาก	3.32 ปานกลาง	3.91 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.88 มาก	3.98 มาก	3.90 มาก	3.78 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก	3.26 ปานกลาง	3.96 มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่อง ทางการให้บริการ	4.09 มาก	3.83 มาก	3.80 มาก	3.59 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	3.37 ปานกลาง	3.79 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.26 ปานกลาง	3.73 มาก	3.66 มาก	3.36 ปานกลาง	3.63 มาก	3.68 มาก	3.32 ปานกลาง	3.66 มาก
ปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน	4.94 มากที่สุด	4.07 มาก	4.10 มาก	3.89 มาก	4.18 มาก	4.28 มาก	3.70 มาก	4.09 มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	4.33 มาก	4.03 มาก	4.03 มาก	3.74 มาก	4.11 มาก	4.02 มาก	3.40 ปานกลาง	4.02 มาก
ปัจจัยด้านการสร้าง และ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.33 มาก	3.72 มาก	3.69 มาก	3.66 มาก	3.77 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	3.71 มาก
รวม	4.13 มาก	3.90 มาก	3.87 มาก	3.68 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก	3.42 ปานกลาง	3.88 มาก

จากตาราง 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.94 ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.26

ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.37 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.32 และปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.26

ตาราง 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/เจ้าของ กิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ต้องมีบุคคล หรือ หลักทรัพย์ค้ำประกัน	4.00 มาก	4.28 มาก	4.29 มาก	4.07 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.21 มาก
วงเงินสินเชื่อสูง	4.33 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก	3.66 มาก	3.71 มาก	3.94 มาก	3.40 ปานกลาง	3.89 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	4.00 มาก	4.11 มาก	4.09 มาก	3.97 มาก	3.96 มาก	4.12 มาก	4.20 มาก	4.08 มาก
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	4.00 มาก	4.01 มาก	4.07 มาก	3.93 มาก	4.12 มาก	3.88 มาก	2.80 ปานกลาง	4.01 มาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection)	4.00 มาก	3.46 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวม	4.06 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	3.75 มาก	3.85 มาก	3.87 มาก	3.32 ปานกลาง	3.91 มาก

จากตาราง 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 4.33 และไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ระยะเวลาผ่อนชำระนาน เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก และมีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.66 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.17

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.00 วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 และเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 และเงื่อนไขไม่ยุ่งยาก และมีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 2.80

ตาราง 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมต่ำ	3.67 มาก	3.91 มาก	3.70 มาก	3.72 มาก	4.06 มาก	4.06 มาก	2.80 ปานกลาง	3.85 มาก
การคิดดอกเบี้ยแบบลด ต้นลดดอก	4.00 มาก	4.04 มาก	3.98 มาก	3.76 มาก	4.20 มาก	4.38 มาก	3.60 มาก	4.03 มาก
การลดอัตราดอกเบี้ย ในปีถัดไป เมื่อผ่อน ชำระตรงเวลา	4.00 มาก	4.01 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก	4.14 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.01 มาก
การคิดค่าปรับกรณี ชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อน ครบกำหนด	4.00 มาก	3.65 มาก	3.46 ปานกลาง	3.69 มาก	3.75 มาก	3.56 มาก	2.60 ปานกลาง	3.60 มาก
รวม	3.88 มาก	3.98 มาก	3.90 มาก	3.78 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก	3.26 ปานกลาง	3.96 มาก

จากตาราง 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.04 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.01 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.65

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.03 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.86 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.76 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.20 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.14 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.38 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 4.06 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.98 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.40 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.80 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 2.60

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ	4.33 มาก	3.87 มาก	3.90 มาก	3.52 มาก	3.78 มาก	3.56 มาก	3.60 มาก	3.83 มาก
การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ	4.33 มาก	3.74 มาก	3.44 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.63 มาก	4.06 มาก	3.20 ปานกลาง	3.62 มาก
สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์	4.00 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก	3.69 มาก	3.92 มาก	3.87 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น	4.00 มาก	3.87 มาก	3.88 มาก	3.48 ปานกลาง	3.76 มาก	3.81 มาก	3.80 มาก	3.83 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร	4.00 มาก	3.75 มาก	3.73 มาก	3.52 มาก	3.82 มาก	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง	3.72 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร	4.00 มาก	3.83 มาก	3.89 มาก	4.00 มาก	3.78 มาก	3.75 มาก	2.80 ปานกลาง	3.84 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.00 มาก	3.88 มาก	3.83 มาก	3.72 มาก	3.65 มาก	4.06 มาก	3.20 ปานกลาง	3.82 มาก
รวม	4.09 มาก	3.83 มาก	3.80 มาก	3.59 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	3.37 ปานกลาง	3.79 มาก

จากตาราง 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และสามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น ช่องทางการชำระคืน

โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.88 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และสามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.88 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.83 และช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.73 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.72 สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และการสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.82 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.78 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.76 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.65 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 4.06 สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.81 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 และการสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.20 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.00 และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.80

ตาราง 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
โฆษณา	3.00 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.50 มาก	3.24 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
สามารถนำบัตรเครดิต/ สินเชื่อบุคคลกับสถาบัน การเงินอื่นมาอ้างอิงได้	3.33 ปานกลาง	3.80 มาก	3.92 มาก	3.66 มาก	3.84 มาก	3.63 มาก	3.20 ปานกลาง	3.81 มาก
สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระ หนี้เดิมได้	3.33 ปานกลาง	3.88 มาก	3.87 มาก	3.66 มาก	3.78 มาก	3.69 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก
รายการส่งเสริมการขายที่ ให้อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมพิเศษ	3.33 ปานกลาง	3.87 มาก	3.73 มาก	3.24 ปานกลาง	3.90 มาก	3.94 มาก	2.80 ปานกลาง	3.78 มาก
ของกำนัล เช่น เช็ค ของขวัญ ฯลฯ	3.33 ปานกลาง	3.64 มาก	3.29 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.69 มาก	3.40 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
รวม	3.26 ปานกลาง	3.73 มาก	3.66 มาก	3.36 ปานกลาง	3.63 มาก	3.68 มาก	3.32 ปานกลาง	3.66 มาก

จากตาราง 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ และของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.88 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.87 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย

3.80 และของก้านัล เช่น เชือกของขัวญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.49

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.87 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ของก้านัล เช่น เชือกของขัวญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ และสามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.66 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ โฆษณา และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.24 และของก้านัล เช่น เชือกของขัวญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.03

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และสามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ของก้านัล เช่น เชือกของขัวญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.27

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.94 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ และของก้านัล เช่น เชือกของขัวญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.69 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ โฆษณา และของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.40 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.20 และรายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.80

ตาราง 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.67 มากที่สุด	3.92 มาก	4.10 มาก	3.66 มาก	4.14 มาก	4.31 มาก	3.60 มาก	3.99 มาก
ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	5.00 มากที่สุด	4.03 มาก	4.04 มาก	3.86 มาก	4.10 มาก	4.19 มาก	3.60 มาก	4.04 มาก
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	5.00 มากที่สุด	4.12 มาก	4.11 มาก	3.83 มาก	4.22 มาก	4.31 มาก	3.60 มาก	4.12 มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค	5.00 มากที่สุด	4.09 มาก	4.06 มาก	3.97 มาก	4.14 มาก	4.19 มาก	3.80 มาก	4.09 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร	5.00 มากที่สุด	4.11 มาก	4.11 มาก	3.90 มาก	4.16 มาก	4.25 มาก	3.60 มาก	4.11 มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	5.00 มากที่สุด	4.17 มาก	4.23 มาก	4.14 มาก	4.35 มาก	4.44 มาก	4.00 มาก	4.22 มาก
รวม	4.94 มากที่สุด	4.07 มาก	4.10 มาก	3.89 มาก	4.18 มาก	4.28 มาก	3.70 มาก	4.09 มาก

จากตาราง 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 5.00 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.67

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.09 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.03 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.11 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.06 และความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.14 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ความน่าเชื่อถือ

ของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.35 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.22 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.16 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.14 และความรู้ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.44 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.31 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.25 และความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.00 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.80 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร และความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตาราง 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
สมัครง่าย ด้วยเอกสาร ประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก	4.33 มาก	4.07 มาก	4.09 มาก	3.93 มาก	4.14 มาก	4.06 มาก	3.40 ปานกลาง	4.07 มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ไม่ซับซ้อน	4.33 มาก	4.04 มาก	3.97 มาก	3.72 มาก	4.04 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	3.99 มาก
ทราบผลอนุมัติเร็ว	4.33 มาก	3.99 มาก	4.06 มาก	3.59 มาก	4.18 มาก	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	4.00 มาก
รวม	4.33 มาก	4.03 มาก	4.03 มาก	3.74 มาก	4.11 มาก	4.02 มาก	3.40 ปานกลาง	4.02 มาก

จากตาราง 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.33

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.04 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.72 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.18 สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน และทราบผลอนุมัติเร็ว มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตาราง 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ	ค้าขาย	รับจ้าง ทั่วไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ชื่อเสียงของธนาคาร	4.33 มาก	3.77 มาก	3.75 มาก	3.59 มาก	3.76 มาก	3.44 ปานกลาง	3.60 มาก	3.74 มาก
บรรยากาศ และการตกแต่งที่ ทันสมัย สวยงาม	4.33 มาก	3.74 มาก	3.68 มาก	3.72 มาก	3.71 มาก	3.88 มาก	3.80 มาก	3.73 มาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน ทันสมัย	4.33 มาก	3.78 มาก	3.72 มาก	3.69 มาก	3.67 มาก	3.75 มาก	3.60 มาก	3.74 มาก
การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการ ขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญ ชวนต่างๆ	4.33 มาก	3.69 มาก	3.66 มาก	3.55 มาก	3.86 มาก	3.56 มาก	3.40 ปานกลาง	3.69 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณ ภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มี หนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟให้บริการ	4.33 มาก	3.64 มาก	3.68 มาก	3.76 มาก	3.88 มาก	3.50 มาก	3.60 มาก	3.69 มาก
รวม	4.33 มาก	3.72 มาก	3.69 มาก	3.66 มาก	3.77 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	3.71 มาก

จากตาราง 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.77

บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.74 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อก และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อก และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.72 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.69 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.59 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อก และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อก และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.76 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.88 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.75 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อก และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ

สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.80 และชื่อเสียงของธนาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ส่วนประสมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.79 มาก	3.94 มาก	4.01 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.88 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.96 มาก
ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่อง ทางการให้บริการ	3.77 มาก	3.81 มาก	3.92 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก	3.79 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.52 มาก	3.77 มาก	3.87 มาก	3.54 มาก	3.59 มาก	3.66 มาก
ปัจจัยด้านการให้บริการของ พนักงาน	4.10 มาก	4.02 มาก	4.13 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.09 มาก
ปัจจัยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.90 มาก	3.90 มาก	4.15 มาก	3.93 มาก	4.17 มาก	4.02 มาก
ปัจจัยด้านการสร้าง และ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.70 มาก	3.62 มาก	3.86 มาก	3.63 มาก	3.78 มาก	3.71 มาก
รวม	3.81 มาก	3.87 มาก	3.99 มาก	3.81 มาก	3.90 มาก	3.88 มาก

จากตาราง 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก

ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.77 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.87 และปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.97 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.95 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.59

ตาราง 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ไม่ต้องมีบุคคล หรือ หลักทรัพย์ค้ำประกัน	3.92 มาก	4.29 มาก	4.50 มากที่สุด	4.15 มาก	4.18 มาก	4.21 มาก
วงเงินสินเชื่อสูง	3.77 มาก	3.89 มาก	3.88 มาก	3.87 มาก	3.96 มาก	3.89 มาก
ระยะเวลาผ่อนชำระนาน	4.03 มาก	4.11 มาก	4.22 มาก	3.90 มาก	4.08 มาก	4.08 มาก
เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก	3.78 มาก	3.90 มาก	4.08 มาก	4.12 มาก	4.17 มาก	4.01 มาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผน คุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection)	3.47 ปานกลาง	3.54 มาก	3.40 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
รวม	3.79 มาก	3.94 มาก	4.01 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก

จากตาราง 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.92 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.77 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ระยะเวลาผ่อนชำระนาน มีค่าเฉลี่ย

4.11 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 วงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.88 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.87 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.37

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ไม่ต้องมีบุคคล หรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 4.18 เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ระยะเวลาผ่อนชำระหนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และวงเงินสินเชื่อสูง มีค่าเฉลี่ย 3.96 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์เสริม อาทิ แผนคุ้มครองสินเชื่อ (Personal Cash Protection) มีค่าเฉลี่ย 3.23

ตาราง 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมต่ำ	3.84 มาก	3.97 มาก	3.70 มาก	3.77 มาก	3.86 มาก	3.85 มาก
การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก	3.92 มาก	4.09 มาก	4.07 มาก	4.08 มาก	3.99 มาก	4.03 มาก
การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา	3.89 มาก	3.98 มาก	4.15 มาก	4.07 มาก	4.01 มาก	4.01 มาก
การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้ เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด	3.42 ปานกลาง	3.69 มาก	3.55 มาก	3.62 มาก	3.64 มาก	3.60 มาก
รวม	3.88 มาก	4.01 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.96 มาก

จากตาราง 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.92 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.89 และอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ การคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.09 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.98 อัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.15 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.07 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 4.08 การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.07 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.62

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ การลดอัตราดอกเบี้ยในปีถัดไป เมื่อผ่อนชำระตรงเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.01 การคิดดอกเบี้ยแบบลดต้นลดดอก มีค่าเฉลี่ย 3.99 อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และการคิดค่าปรับกรณีชำระหนี้เสร็จสิ้นก่อนครบกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.64

ตาราง 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การสมัครใช้บริการผ่านสาขา ทั่วประเทศ	3.80 มาก	3.79 มาก	3.85 มาก	3.78 มาก	3.90 มาก	3.83 มาก
การสมัครใช้บริการผ่านทีมขาย ตรงทั่วประเทศ	3.70 มาก	3.74 มาก	3.73 มาก	3.35 ปานกลาง	3.54 มาก	3.62 มาก
สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของ ธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ ลูกค้าแจ้งความประสงค์	3.81 มาก	3.96 มาก	4.13 มาก	3.78 มาก	3.92 มาก	3.93 มาก
สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือ ธนาคารอื่น	3.89 มาก	3.80 มาก	4.03 มาก	3.70 มาก	3.79 มาก	3.83 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการ หักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับ ธนาคาร	3.69 มาก	3.83 มาก	3.73 มาก	3.63 มาก	3.66 มาก	3.72 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการ ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของ ธนาคาร	3.73 มาก	3.72 มาก	4.02 มาก	3.85 มาก	3.91 มาก	3.84 มาก
ช่องทางการชำระคืน โดยการ ชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส	3.78 มาก	3.87 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก	3.63 มาก	3.82 มาก
รวม	3.77 มาก	3.81 มาก	3.92 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก	3.79 มาก

จากตาราง 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ

ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.78 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.73 การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ถูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.87 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.83 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.80 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.79 การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ถูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.13 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.03 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.02 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.98 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ และช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.97 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.85 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ และสามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ถูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.70 และช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มี

ค่าเฉลี่ย 3.63 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลางได้แก่ การสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.35

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ หรือช่องทางการให้บริการ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถรับเงินกู้ผ่านบัญชีของธนาคาร หรือธนาคารอื่นตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 การสมัครใช้บริการผ่านสาขาทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถรับเงินกู้โดยกดผ่านตู้ ATM ของธนาคาร หรือธนาคารอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.79 ช่องทางการชำระคืน โดยการหักบัญชีเงินฝากที่เปิดไว้กับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.66 ช่องทางการชำระคืน โดยการชำระเงินที่จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีค่าเฉลี่ย 3.63 และการสมัครใช้บริการผ่านทีมขายตรงทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.54

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
โฆษณา	3.44 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.67 มาก	3.32 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
สามารถนำบัตรเครดิต/ สินเชื่อบุคคลกับสถาบัน การเงินอื่นมาอ้างอิงได้	3.52 มาก	3.89 มาก	4.15 มาก	3.83 มาก	3.69 มาก	3.81 มาก
สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้ เดิมได้	3.67 มาก	3.90 มาก	3.95 มาก	3.73 มาก	3.86 มาก	3.84 มาก
รายการส่งเสริมการขายที่ให้ อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมพิเศษ	3.58 มาก	3.92 มาก	3.88 มาก	3.68 มาก	3.74 มาก	3.78 มาก
ของกำนัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ	3.42 ปานกลาง	3.68 มาก	3.70 มาก	3.15 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
รวม	3.52 มาก	3.77 มาก	3.87 มาก	3.54 มาก	3.59 มาก	3.66 มาก

จากตาราง 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.67 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และสามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลางตามลำดับดังนี้ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.44 และของก้านัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และของก้านัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.49

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.95 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ของก้านัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และโฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ สามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมาอ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.83 สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ตามลำดับดังนี้ โฆษณา มีค่าเฉลี่ย 3.32 และของก้านัล เช่น เช็คของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.15

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าข้อย่อยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ ดังนี้ สามารถกู้ใหม่เพื่อชำระหนี้เดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.86 รายการส่งเสริมการขายที่ให้อัตราดอกเบี้ย และ ค่าธรรมเนียมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.74 และสามารถนำบัตรเครดิต/สินเชื่อบุคคลกับสถาบันการเงินอื่นมา อ้างอิงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ โฆษณา และ ของกำนัล เช่น เซ็ทของขวัญ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.34

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้สินเชื่อบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการให้บริการ ของพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายใน การให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และ เข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.03 มาก	3.94 มาก	3.98 มาก	3.93 มาก	4.07 มาก	3.99 มาก
ความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร	3.97 มาก	4.01 มาก	4.10 มาก	3.92 มาก	4.13 มาก	4.04 มาก
ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ ธนาคาร	4.14 มาก	4.05 มาก	4.18 มาก	4.07 มาก	4.17 มาก	4.12 มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้า อย่างเสมอภาค	4.06 มาก	4.04 มาก	4.17 มาก	4.03 มาก	4.14 มาก	4.09 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ธนาคาร	4.14 มาก	4.05 มาก	4.12 มาก	4.08 มาก	4.15 มาก	4.11 มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ ธนาคาร	4.31 มาก	4.10 มาก	4.28 มาก	4.18 มาก	4.28 มาก	4.22 มาก
รวม	4.10 มาก	4.02 มาก	4.13 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.09 มาก

จากตาราง 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการให้บริการของพนักงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งใน รายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง และมารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.15 เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.14 ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.13 และการติดต่อสื่อสารมีการอธิบายในการให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเข้าใจง่ายของเจ้าหน้าที่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.07

ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	
สมัครง่าย ด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก	3.98 มาก	3.96 มาก	4.17 มาก	4.08 มาก	4.16 มาก	4.07 มาก
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน	3.88 มาก	3.92 มาก	4.18 มาก	3.77 มาก	4.16 มาก	3.99 มาก
ทราบผลอนุมัติเร็ว	3.86 มาก	3.84 มาก	4.12 มาก	3.95 มาก	4.21 มาก	4.00 มาก
รวม	3.90 มาก	3.90 มาก	4.15 มาก	3.93 มาก	4.17 มาก	4.02 มาก

จากตาราง 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.88 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก

ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ขั้นตอนการขอ
อนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก
ตามลำดับดังนี้ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.18 สมัครง่ายด้วยเอกสาร
ประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก
ตามลำดับดังนี้ สมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ทราบผลอนุมัติเร็ว
มีค่าเฉลี่ย 3.95 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อย
ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก
ตามลำดับดังนี้ ทราบผลอนุมัติเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.21 และสมัครง่ายด้วยเอกสารประกอบการสมัครที่ไม่
ยุ่งยาก และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.16

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สินค้าของลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้าง และ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่า 11,800 บาท	11,800-17,099 บาท	17,100-22,399 บาท	22,400-27,699 บาท	27,700 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
ชื่อเสียงของธนาคาร	3.50 มาก	3.61 มาก	3.92 มาก	3.72 มาก	3.93 มาก	3.74 มาก
บรรยากาศ และการตกแต่งที่ ทันสมัย สวยงาม	3.80 มาก	3.68 มาก	3.88 มาก	3.58 มาก	3.74 มาก	3.73 มาก
เครื่องมือ และอุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย	3.78 มาก	3.68 มาก	3.92 มาก	3.55 มาก	3.79 มาก	3.74 มาก
การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และ ป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ	3.78 มาก	3.59 มาก	3.83 มาก	3.62 มาก	3.70 มาก	3.69 มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณ ภายในธนาคาร เช่น มี ที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้ อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ	3.64 มาก	3.60 มาก	3.78 มาก	3.72 มาก	3.75 มาก	3.69 มาก
รวม	3.70 มาก	3.62 มาก	3.86 มาก	3.63 มาก	3.78 มาก	3.71 มาก

จากตาราง 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 11,800 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.80 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.78 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,800-17,099 บาท ให้

ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.68 ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.61 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 17,100-22,399 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.92 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.88 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 22,400-27,699 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 การจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.62 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.58 และเครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.55

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าทุกข้อย่อยผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,700 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อเสียงของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.93 เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.79 สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณภายในธนาคาร เช่น มีที่นั่งรอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน หรือมีน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 บรรยากาศ และการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.74 และการจัดวางอุปกรณ์ เช่น เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์เชิญชวนต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.70