

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 280 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และแปลผล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน จำนวนสาขา ประเภทสินเชื่อ บริการอื่น ๆ ที่ใช้ และการทราบแหล่งข้อมูลการใช้บริการ (ตารางที่ 1- 8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 9-16)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทสินเชื่อ (ตารางที่ 17-48)

ส่วนที่ 4 ปัญหา ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้า ใน จังหวัดชุมพร ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 49-56)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกให้บริการสินเชื่อธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และประเภทสินเชื่อ (ตารางที่ 57-88)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	127	45.40
หญิง	153	54.60
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	92	32.90
31 – 40 ปี	89	31.70
41 - 50 ปี	66	23.60
51 – 60 ปี	29	10.40
60 ปี ขึ้นไป	4	1.40
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.70 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.60 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.40 และมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	76	27.10
พนักงานเอกชน / ห้างร้าน	115	41.10
เจ้าของกิจการ	53	18.90
อื่นๆ (รับจ้างทั่วไป และ พนักงานขายตรง)	36	12.90
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอาชีพ พนักงานเอกชน / ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาได้แก่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.10 เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 18.90 และมีอาชีพ อื่น ๆ (รับจ้างทั่วไป และพนักงานขายตรง) คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	68	24.30
10,001 – 20,000 บาท	80	28.50
20,001 – 30,000 บาท	33	11.80
30,001 – 40,000 บาท	47	16.80
40,001 – 50,000 บาท	21	7.50
50,000 บาท ขึ้นไป	31	11.10
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมา ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30 รายได้ตั้งแต่ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.80 รายได้ตั้งแต่ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.80 รายได้ตั้งแต่ 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.50 และรายได้ตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการสินเชื่อ

จำนวนธนาคารที่ใช้บริการสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
1 ธนาคาร	48	17.10
2 ธนาคาร	112	40.00
3 ธนาคาร	67	23.90
มากกว่า 3 ธนาคาร	53	19.00
รวม	280	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการของธนาคาร 2 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ 3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 23.90 มากกว่า 3 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ 1 ธนาคารคิดเป็นร้อยละ 17.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทสินเชื่อ ของธนาคารกสิกรไทย

ประเภทสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เงินกู้	163	58.20
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอดี)	73	26.10
ตัวสัญญาใช้เงิน	27	9.60
หนังสือค้ำประกัน	36	12.90
สินเชื่อต่างประเทศ	13	4.60
อื่น ๆ (สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย)	61	21.80

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทยใช้บริการคือ สินเชื่อเงินกู้ คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาได้แก่ กู้เบิกเงินเกินบัญชี (โอดี) คิดเป็นร้อยละ 26.10 อื่น ๆ (สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย) คิดเป็นร้อยละ 21.80 หนังสือค้ำประกัน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตัวสัญญาใช้เงิน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ สินเชื่อต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่น ๆ ที่ใช้บริการ
ของธนาคารกสิกรไทย ใน ปัจจุบัน

บริการอื่นๆ ที่ใช้บริการของ ธนาคารกสิกรไทยใน ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ฝากเงิน	224	80.00
บริการ โอนเงิน	134	47.90
ทำบัตรเอทีเอ็ม	179	63.90
ทำบัตรเครดิต	102	36.40
บริการด้านต่างประเทศ	9	3.20
เงินกู้ (ไม่มีหลักประกัน)	26	9.30
กู้เบิกเงินเกินบัญชี (ไม่มีหลักประกัน)	37	13.20
อื่น ๆ (เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และหนังสือค้ำประกัน)	12	4.30

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดบริการอื่นๆ ที่ใช้บริการของ
ธนาคารกสิกรไทย ในปัจจุบัน คือ ใช้บริการฝากเงิน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาได้แก่ ทำบัตร
เอทีเอ็ม คิดเป็นร้อยละ 63.90 บริการ โอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.90 ทำบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ
36.40 กู้เบิกเงินเกินบัญชี (ไม่มีหลักประกัน) คิดเป็นร้อยละ 13.20 เงินกู้ (ไม่มีหลักประกัน) คิดเป็น
ร้อยละ 9.30 อื่น ๆ (เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และหนังสือค้ำประกัน) คิดเป็นร้อยละ 4.30 และบริการ
ด้านต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลด้านสินเชื่อ
ของ ธนาคารกสิกรไทย

แหล่งข้อมูลสินเชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธนาคาร	199	71.10
จดหมายจากธนาคาร (Direct Mail)	63	22.50
โปสเตอร์ของธนาคาร	129	46.10
Call Center ของธนาคาร	44	15.70
Web Page ของธนาคาร	60	21.40
อื่น ๆ (ลูกค้านำแนะนำ และ สื่อโฆษณาโทรทัศน์)	18	6.40

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลสินเชื่อโดยได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาได้แก่โปสเตอร์ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 46.10 จดหมายธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 22.50 Web Page ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 21.40 Call Center ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.70 และแหล่งอื่น ๆ (ลูกค้านำแนะนำ และ สื่อโฆษณาโทรทัศน์) คิดเป็นร้อยละ 6.40 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกใช้บริการสินเชื่อนานาชาติกรีกไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 9 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อนานาชาติกรีกไทย จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดชุมพรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.57	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.38	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.54	มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.76	มาก	1
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.76	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.60	มาก	2
รวม	3.58	มาก	

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

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ
ความสำคัญ ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	40 (14.30%)	123 (43.90%)	105 (37.50%)	11 (3.90%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.68 (มาก)	2
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	33 (11.80%)	117 (41.80%)	115 (41.00%)	15 (5.40%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.60 (มาก)	3
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	22 (7.90%)	110 (39.30%)	129 (46.00%)	18 (6.40%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.48 (ปานกลาง)	5
การประเมินราคา หลักประกัน	33 (11.80%)	92 (32.90%)	131 (46.80%)	20 (7.10%)	4 (1.40%)	280 (100%)	3.46 (ปานกลาง)	6
มีบริการที่ครบวงจร	48 (17.10%)	123 (43.90%)	96 (34.30%)	11 (3.90%)	2 (0.80%)	280 (100%)	3.73 (มาก)	1
ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมใน ส่วนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ	34 (12.20%)	102 (36.40%)	116 (41.40%)	27 (9.60%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.50 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.57 (มาก)	

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

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.73 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.68 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.48 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ย	32 (11.40%)	93 (33.20%)	118 (42.10%)	34 (12.20%)	3 (1.10%)	280 (100%)	3.42 (ปานกลาง)	2
ค่าประกันอัคคีภัย	24 (8.60%)	91 (32.40%)	131 (46.80%)	31 (11.10%)	3 (1.10%)	280 (100%)	3.36 (ปานกลาง)	3
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	26 (9.30%)	95 (33.90%)	117 (41.80%)	34 (12.20%)	8 (3.00%)	280 (100%)	3.35 (ปานกลาง)	4
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	32 (11.40%)	83 (29.60%)	117 (41.80%)	45 (16.10)	3 (1.10%)	280 (100%)	3.34 (ปานกลาง)	5
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด	20 (7.10%)	95 (33.90%)	120 (42.90%)	41 (14.60%)	4 (1.50%)	280 (100%)	3.31 (ปานกลาง)	6
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	38 (13.60%)	104 (37.10%)	109 (38.90%)	27 (9.60%)	2 (0.80%)	280 (100%)	3.53 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.38 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	72 (25.60%)	121 (43.20%)	70 (25.00%)	15 (5.40%)	2 (0.80%)	280 (100%)	3.88 (มาก)	1
มีจำนวนสาขามาก	44 (15.60%)	116 (41.40%)	94 (33.60%)	24 (8.60%)	2 (0.80%)	28 (100%)	3.63 (มาก)	2
มีบริเวณที่จอดรถ เพียงพอ	28 (10.00%)	95 (33.90%)	92 (32.90%)	38 (13.60%)	27 (9.60%)	280 (100%)	3.21 (ปานกลาง)	5
มีบริการสอบถามทาง โทรศัพท์	30 (10.70%)	103 (36.80%)	116 (41.40%)	27 (9.60%)	4 (1.50%)	280 (100%)	3.46 (ปานกลาง)	4
มีบริการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต	39 (13.90%)	105 (37.50%)	108 (38.60%)	27 (9.60%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.55 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.54 (มาก)	

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

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย
3.88 จำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ
ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์
มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีพนักงานธนาคารไป แนะนำบริการนอก สถานที่	31 (11.10%)	96 (34.30%)	116 (41.40%)	33 (11.80%)	4 (1.40%)	280 (100%)	3.42 (ปานกลาง)	2
มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่า ธรรมเนียมในช่วงเวลา พิเศษ	31 (11.10%)	94 (33.60%)	114 (40.60%)	36 (12.90%)	5 (1.80%)	280 (100%)	3.39 (ปานกลาง)	3
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	31 (11.10%)	112 (40.00%)	119 (42.40%)	17 (6.10%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.55 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							3.45 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้องโดยใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย	40 (14.30%)	132 (47.10%)	99 (35.40%)	9 (3.20%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.73 (มาก)	3
ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	37 (13.20%)	137 (48.90%)	97 (34.70%)	9 (3.20%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.72 (มาก)	4
พนักงานมีความน่า เชื่อถือ	54 (19.30%)	133 (47.50%)	86 (30.70%)	7 (2.50%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.84 (มาก)	1
ความมีน้ำใจ มีมนุษย สัมพันธ์ และมารยาท ที่ดีของพนักงาน	56 (20.00%)	133 (47.50%)	75 (26.80%)	16 (5.70%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.82 (มาก)	2
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	46 (16.40%)	117 (41.80%)	104 (37.20%)	13 (4.60%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.70 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76 (มาก)	

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

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	53 (18.90%)	129 (46.10%)	87 (31.10%)	11 (3.90%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.76 (มาก)	3
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	64 (22.90%)	122 (43.60%)	86 (30.60%)	8 (2.90%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.86 (มาก)	1
มีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	50 (17.90%)	124 (44.20%)	94 (33.60%)	11 (3.90%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.75 (มาก)	4
ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร	54 (19.30%)	137 (48.90%)	81 (28.90%)	8 (2.90%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.85 (มาก)	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	44 (15.60%)	135 (48.40%)	86 (30.60%)	13 (4.60%)	2 (0.80%)	280 (100%)	3.74 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							3.76 (มาก)	

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

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ตกแต่งทันสมัย และสวยงามมีค่าเฉลี่ย 3.86 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในธนาคารมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญ ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	43 (15.40%)	104 (37.10%)	118 (42.10%)	14 (5.00%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.62 (มาก)	2
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	36 (12.90%)	121 (43.20%)	109 (38.90%)	14 (5.00%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.64 (มาก)	1
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	42 (15.00%)	111 (39.60%)	112 (40.00%)	15 (5.40%)	- (0.00%)	280 (100%)	3.64 (มาก)	1
ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	39 (13.90%)	96 (34.30%)	118 (42.10%)	26 (9.30%)	1 (0.40%)	280 (100%)	3.52 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.60 (มาก)	

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ขั้นตอนการให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.62 ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ด้านสินเชื่อนานาชาติกรสิทธิ์ไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และจำแนกตามประเภทสินเชื่อ

3.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อนานาชาติกรสิทธิ์ไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 17 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่อายุไม่เกิน 30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ปัจจัยด้านส่งเสริม

การตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.39

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย และ 3.46 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.38 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 3.66 ปัจจัยด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3.63 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.42 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการด้านสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.75 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การประเมินราคาหลักประกัน	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)
ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาคือ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.49 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.48 การให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 บริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.61 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัย

ย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.48 ให้อ้างอิงเพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า บังคับย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจรมีค่าเฉลี่ยในระดับ คือ 3.74 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.67 ให้อ้างอิงเพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.61 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนบังคับย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.26

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า บังคับย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.69 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.66 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ให้อ้างอิงเพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.55 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบังคับด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า บังคับย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.75 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้อ้างอิงเพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.50 การประเมินราคาหลักประกันมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ส่วนบังคับย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.36 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.34 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	3.36 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ยในระดับ คือ 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันมีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.53 และอัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าธรรมเนียมในการ

จัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.30 และ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.47 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดมีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.59 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.25 และ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	2.50 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.45 (มาก)	2.75 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)

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

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับ มาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 3.95 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 -40 ปี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับ มาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนสาขามากมีค่าเฉลี่ย 3.25 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.75 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	3.52 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ในช่วงเวลาพิเศษ	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อต่างๆ	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.53 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.66 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)
ความรู้และความสามารถของพนักงาน	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	3.76 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.62 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 3.68 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.80 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.80 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงานโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.74 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51- 60 ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงานโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63: ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.62 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.59 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.59 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.75 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.25 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.55 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.87 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.71 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความมี

ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.88 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.03 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.92 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.69 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.66 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.63 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

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

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.63 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.75 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.70 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.65 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.64 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว

3.62 ตามลำดับส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับ คือ 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.48 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.45 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.75 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.00 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.48 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	3.75 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.64 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)

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

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.75 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ย 10,001 -20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญใน

3.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน สินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระ	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การประเมินราคา หลักประกัน	3.56 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	3.78 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)
ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมใน สวนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.78 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.65 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.56 ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในสวนของค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน/ ภาระการค้ำประกันมีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 10,001- 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.75 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.73 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.56 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ให้อ่างเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าแต่ละปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.67 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้อ่างเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.42 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.39 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.77 ระยะเวลาการผ่อนชำระมีค่าเฉลี่ย 3.70 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.68 ให้อ่างเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.62 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.76 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.48 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.43 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.38 ให้อ่างเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีวามสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.77 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ให้อ่างเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่นๆ มี

ค่าเฉลี่ย 3.74 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.68 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าประกันอัคคีภัย	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด	3.51 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.51 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน

ระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับ ปานกลาง ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.24 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.48 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.24 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สะดวกต่อการติดต่อ	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.37 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.49 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.57 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.63 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.54 (มาก)

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

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อมีค่าเฉลี่ย 4.01 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.14

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.39 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.33 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.24 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.40 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.76 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ย 3.43 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.29 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	3.49 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.54 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.54 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ควมสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ควมสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ควมสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.15 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.33 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่าง ถูกต้อง	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	3.78 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความ น่าเชื่อถือ	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษย สัมพันธ์และมารยาทที่ ดีของพนักงาน	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความรู้และความสามารถของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.75 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.94 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.91 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.87 ความระความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.73 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.73 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาท พบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.62 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.60 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.86 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ย 3.65 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	3.58 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงานทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.99 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความมีชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.86 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.94 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงามมีค่าเฉลี่ย 3.85 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย 3.83 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 -50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.10 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.76 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.81 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดีตกแต่งทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.66 (มาก)	3.59 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.75 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.72 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.68 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.74 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.74 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.42 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.36 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.57 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.71 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.48 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตาม
 อาชีพ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ(รับจ้าง ทั่วไป พนักงาน ขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.46 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน
 รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60
 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้าน
 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยด้านกระบวนการทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัย
 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ปัจจัยด้านการ
 ส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.48 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.45 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.49

3.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน สินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (รับจ้าง ทั่วไป พนักงาน ขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้า	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกัน	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การประเมินราคา หลักประกัน	3.57 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)
ให้วงเงินผู้เพิ่มเติมใน สวนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	3.51 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)

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

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย
3.71 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.58
การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ให้
วงเงินผู้เพิ่มเติมในสวนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.82 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.42 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.57 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.49

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.61 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.53 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ(รับจ้าง ทั่วไป พนักงาน ขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ย	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ค่าประกันอัคคีภัย	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้	3.43 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.55 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืน กำหนด	3.45 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.49 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.54 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.47 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.47 อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.26 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.56 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ(รับจ้างทั่วไป พนักงานขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.25 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.54 (มาก)

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

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.25

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีบริเวณที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่นๆ(รับจ้างทั่วไป พนักงานขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	3.49 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับ 3.57 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.35 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านพนักงาน	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ(รับจ้าง ทั่วไป พนักงาน ขายตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
ความรู้และความ สามารถของพนักงาน	3.71 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)
ความมีน้ำใจมีมนุษย สัมพันธ์ และมารยาทที่ดี ของพนักงาน	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งใน
รายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และ
มารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความรู้และ
ความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย
3.67 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้านให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้
ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ มารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย
3.86 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.85 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มี

ค่าเฉลี่ย 3.74 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.83 ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.78 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ความมีน้ำใจมีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (รับจ้าง ทั่วไป พนักงานขาย ตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.74 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.70 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร	3.68 (มาก)	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ภายในธนาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.68 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.92 ภายในอาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.85 ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.91 ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ภายในอาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงาน.82 ภายในอาคารที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.77 ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัยและสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.08 ภายในอาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ภายในอาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ (รับจ้าง ทั่วไป พนักงานขาย ตรง)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.60 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.68 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.61 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.67 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.58 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.67 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.64 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้าน สินเชื่อ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา เงิน	หนังสือคำ ประกัน	สินเชื่อต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ ธนาคารให้แก่ลูกค้า	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
หลักประกัน / ภาระการค้ำ ประกัน	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การประเมินราคาหลัก ประกัน	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีบริการที่ครบวงจร	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)
ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วน ของค่าใช้จ่ายอื่นๆ	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)

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

อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญ
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่
ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.74
รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.69 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ให้วงเงินกู้

เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และหลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน การประเมินราคาหลักประกัน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีบริการที่ครบวงจร เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.63 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.85 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.78) การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.63 และหลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.92 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.78 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระยะเวลาการผ่อนชำระ หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.54 รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.46 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า ระยะเวลาการผ่อนชำระ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.38 การประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.31 และหลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่ออื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.90 ระยะเวลาการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้วงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.49

วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้า เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.46 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกัน มี ค่าเฉลี่ย 3.33 และการประเมินราคาหลักประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ย	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกัน	3.39 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

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

อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 42 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.55 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราดอกเบี้ย มี

ค่าเฉลี่ย 3.44 และค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ มีค่าเฉลี่ย 3.37 และค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทผู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ค่าเฉลี่ย 3.49 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.47 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาผู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.59 และอัตราดอกเบี้ย ค่าประกันอัคคีภัย จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.52

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.69 อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.38 และอัตราดอกเบี้ย ค่าประกันอัคคีภัย เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวด มีค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าประกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ย 3.18 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกัน และค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.13

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ ติดต่อกับ	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)
มีจำนวนสาขามาก	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)
มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ	3.30 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ ติดต่อกับ มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.55 มีจำนวนสาขามาก ค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชีให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ ติดต่อกับ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มี

จำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาผู้เงิน ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3. มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.56 และมีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือกำประกัน ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีจำนวนสาขามาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญมีในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และมีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.15

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีจำนวนสาขามาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีบริการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.54 และให้ความสำคัญมีในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการสอบถามทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีบริเวณที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานธนาคารไปแนะนำ บริการนอกสถานที่	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ในช่วงเวลาพิเศษ	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่าน สื่อต่างๆ	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มี ค่าเฉลี่ย 3.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภท ตัวสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางมีส่วนร่วมลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.48

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือคำประกัน ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน การส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.53 พนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางมีส่วนร่วมลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.46 และมีส่วนร่วมลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.38

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยังย ด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.34 และมีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำ และ คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.62 (มาก)	3.52 (มาก)
ความรู้ และความสามารถของ พนักงาน	3.75 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.89 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)
ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และ มารยาทที่ดีของพนักงาน	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เสมอภาค	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.83) พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.77 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มี

ค่าเฉลี่ย 3.78 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.77 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.71 และพนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาผู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ มารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 และความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค่าประกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.92 ความรู้ ความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.86 และความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.77 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.69 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.46

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านพนักงาน โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทที่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.66 ความรู้ และความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	ผู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา ผู้เงิน	หนังสือ ค่า ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน ที่ทันสมัย	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	3.62 (มาก)	3.93 (มาก)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย และสวยงาม	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์ เอกสาร การขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของ ธนาคาร	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	4.05 (มาก)
ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพัก และห้องน้ำ	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.87 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.86 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่มีค่าเฉลี่ย 3.82 และภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.84 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.79 ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาการเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมา คือ ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 3.67 และความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.62 ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.54 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ความมีชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.05 ภายในธนาคารมีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ภายในธนาคารมีความเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย ภายในธนาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ คำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	3.61 (มาก)
เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)
มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.58 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ ยุ่งยาก	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.64 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.67

ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และเอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.67 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางคือ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.41

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.58 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.53 และให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.85 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.62 และขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.54

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านกระบวนการ โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย 3.67 สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.61 เอกสารประกอบคำขอเหมาะสมกับการขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 48 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วน ประสม การตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ จำแนกตามประเภท สินเชื่อ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	ผู้เบิกเงินเกินบัญชี	ตัวสัญญาผู้เงิน	หนังสือค้ำประกัน	สินเชื่อต่างประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.54 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.78 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.47 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อดำเนินบัญชีเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้าน พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยด้านราคา มี ค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อนั่งถือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ปัจจัยด้าน พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยด้านราคา มี ค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.53

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.43 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.44 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มี ค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ส่วนประสม การตลาดบริการ ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ปัจจัยด้าน พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.50 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.43 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.23

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ใน จังหวัดหุมพร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.99	ปานกลาง	2
ปัญหาด้านราคา	3.15	ปานกลาง	1
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.95	ปานกลาง	3
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.89	ปานกลาง	5
ปัญหาด้านพนักงาน	2.86	ปานกลาง	6
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.74	ปานกลาง	7
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.94	ปานกลาง	4
รวม	2.93	ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.15 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.95 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.86 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ
ความสำคัญของ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับ ความต้องการ	17 (6.10%)	57 (20.40%)	140 (50.00%)	55 (19.60%)	11 (3.90%)	280 (100%)	3.05 (ปานกลาง)	4
ระยะเวลาการผ่อนชำระ สั้น	12 (4.30%)	74 (26.40%)	130 (46.40%)	46 (16.40%)	18 (6.40%)	280 (100%)	3.06 (ปานกลาง)	3
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกันมาก	12 (4.30%)	74 (26.40%)	139 (49.60%)	34 (12.10%)	21 (7.50%)	280 (100%)	3.08 (ปานกลาง)	2
การประเมินราคา หลักประกันต่ำ	18 (6.40%)	72 (25.70%)	133 (47.50%)	38 (13.60%)	19 (6.80%)	280 (100%)	3.11 (ปานกลาง)	1
มีบริการไม่ครบวงจร	12 (4.30%)	58 (20.70%)	122 (43.60%)	56 (20.00%)	32 (11.40%)	280 (100%)	2.86 (ปานกลาง)	5
ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมใน ส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	4 (1.40%)	53 (18.90%)	137 (48.90%)	62 (22.10%)	24 (8.60%)	280 (100%)	2.83 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม							2.99 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.11 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.08 ระยะเวลาการผ่อนสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.86 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ
ความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราดอกเบี้ยสูง	27 (9.60%)	80 (28.60%)	118 (42.10%)	38 (13.60%)	17 (6.10%)	280 (100%)	3.22 (ปานกลาง)	1
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง	21 (7.50%)	65 (23.20%)	140 (50.00%)	42 (15.00%)	12 (4.30%)	280 (100%)	3.15 (ปานกลาง)	2
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	29 (10.40%)	77 (27.50%)	117 (41.80%)	40 (14.30%)	17 (6.10%)	280 (100%)	3.22 (ปานกลาง)	1
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	21 (7.50%)	71 (25.40%)	131 (46.80%)	42 (15.00%)	15 (5.40%)	280 (100%)	3.15 (ปานกลาง)	2
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง	12 (4.30%)	73 (26.10%)	141 (50.40%)	33 (11.80%)	21 (7.50%)	280 (100%)	3.08 (ปานกลาง)	3
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก	17 (6.10%)	60 (21.40%)	143 (51.10%)	42 (15.00%)	18 (6.40%)	280 (100%)	3.06 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							3.15 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านราคาที่ทำให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง, อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง, ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์แพง มีค่าเฉลี่ย 3.15 มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.08 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้าน ช่องทางการจัด จำหน่าย	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการเดินทาง	17 (6.10%)	56 (20.00%)	117 (41.80%)	60 (21.40%)	30 (10.70%)	280 (100%)	2.89 (ปานกลาง)	4
มีจำนวนสาขาของ ธนาคารมีน้อย	18 (6.40%)	47 (16.80%)	124 (44.30%)	73 (26.10%)	18 (6.40%)	280 (100%)	2.91 (ปานกลาง)	3
สถานที่จอดรถคับ แคบ	29 (10.40%)	73 (26.10%)	98 (35.00%)	61 (21.80%)	19 (6.80%)	280 (100%)	3.11 (ปานกลาง)	1
ติดต่อทางโทรศัพท์ ยาก/รอสาขานาน	15 (5.40%)	63 (22.50%)	122 (43.60%)	63 (22.50%)	17 (6.10%)	280 (100%)	2.99 (ปานกลาง)	2
การติดต่อทาง อินเทอร์เน็ตมีปัญหา บ่อย	10 (3.60%)	37 (13.20%)	147 (52.50%)	67 (23.90%)	19 (6.80%)	280 (100%)	2.83 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							2.95 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 2.99 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้าน	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่	8 (2.90%)	56 (20.00%)	130 (46.40%)	69 (24.60%)	17 (6.10%)	280 (100%)	2.89 (ปานกลาง)	2
ไม่มี ส่วนลดหรือชกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	7 (2.50%)	54 (19.30%)	140 (50.00%)	63 (22.50%)	16 (5.70%)	280 (100%)	2.90 (ปานกลาง)	1
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	8 (2.90%)	52 (18.60%)	136 (48.60%)	67 (23.90%)	17 (6.10%)	280 (100%)	2.88 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.89 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.89 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ
ความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ ชัดเจน	9 (3.20%)	62 (22.10%)	123 (43.90%)	70 (25.00%)	16 (5.70%)	280 (100%)	2.92 (ปานกลาง)	1
พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ	16 (5.70%)	66 (23.60%)	91 (32.50%)	87 (31.10%)	20 (7.10%)	280 (100%)	2.90 (ปานกลาง)	2
พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	21 (7.50%)	51 (18.20%)	102 (36.40%)	76 (27.10%)	30 (10.70%)	280 (100%)	2.85 (ปานกลาง)	3
พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดีและไม่มี มนุษยสัมพันธ์	26 (9.30%)	54 (19.30%)	81 (28.90%)	79 (28.20%)	40 (14.30%)	280 (100%)	2.81 (ปานกลาง)	5
พนักงานให้บริการ ลูกค้าไม่เสมอภาค	16 (5.70%)	60 (21.40%)	93 (33.20%)	79 (28.20%)	32 (11.40%)	280 (100%)	2.82 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม							2.86 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านพนักงานที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.92 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.90 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.85 พนักงานให้บริการลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.82 พนักงานไม่มีน้ำใจมารยาทไม่ดี และไม่มีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	12 (4.30%)	43 (15.40%)	121 (43.20%)	75 (26.80%)	29 (10.40%)	280 (100%)	2.76 (ปานกลาง)	2
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	6 (2.10%)	52 (18.60%)	113 (40.40%)	76 (27.10%)	33 (11.80%)	280 (100%)	2.72 (ปานกลาง)	4
ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	11 (3.90%)	45 (16.10%)	121 (43.20%)	78 (27.90%)	25 (8.90%)	280 (100%)	2.78 (ปานกลาง)	1
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	16 (5.70%)	53 (18.90%)	98 (35.00%)	65 (23.20%)	48 (17.10%)	280 (100%)	2.73 (ปานกลาง)	3
ภายในธนาคาร ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	9 (3.20%)	42 (15.00%)	121 (43.20%)	79 (28.20%)	29 (10.40%)	280 (100%)	2.73 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							2.74 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.76 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สามารถให้ผลการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นรวดเร็ว	15 (5.00%)	31 (10.33%)	77 (25.67%)	130 (43.33%)	47 (15.67%)	280 (100%)	2.96 (ปานกลาง)	2
เอกสารประกอบคำขอสินเชื่อเหมาะสมกับการขอใช้บริการ	15 (5.00%)	16 (5.33%)	90 (30.00%)	155 (51.67%)	24 (8.00%)	280 (100%)	2.94 (ปานกลาง)	3
มีระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้	13 (4.34%)	8 (2.67%)	70 (23.33%)	148 (49.33%)	61 (20.33%)	280 (100%)	2.91 (ปานกลาง)	4
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยาก	11 (3.67%)	13 (4.33%)	68 (22.67%)	148 (49.33%)	60 (20.00%)	280 (100%)	2.97 (ปานกลาง)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							2.94 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยากมีค่าเฉลี่ย 2.97 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.96 เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.94 การทำงานมีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัด
ชุมพร จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและประเภทสินเชื่อ

5.1 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน
จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สินเชื่อ จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	3.07 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.14 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2.94 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	1.92 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านพนักงาน	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.20 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.83 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา
โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับ
ปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ปัญหาด้าน
พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านการส่งเสริม
การตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.16 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.85 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.23 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.78 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านราคา ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.81 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.71 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.63 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.60 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.20 ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.17 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 1.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับ ความต้องการ	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.08 (ปานกลาง)
การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ	3.14 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีบริการไม่ครบวงจร	2.95 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)
ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.21 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.14 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.95 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.91 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.21 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.12 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.02 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.85 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.72 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.69 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ ส่วนปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านราคา	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง	3.22 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	1.50 (น้อย)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง	3.13 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	3.08 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.17 (น้อย)	3.15 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.10 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี พบว่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.22 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง ,จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี พบว่าให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคา โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง มีค่าเฉลี่ย 3.26 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.15 จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงรวม มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี พบว่าให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคา โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 2.90 อัตราดอกเบี้ยสูง , จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงรวม มีค่าเฉลี่ย 2.86 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง มีค่าเฉลี่ย 2.76 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป พบว่าให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคา โดยรวม ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ยในระดับ คือ 2.75 ส่วน ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง , ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง , จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงรวม มีค่าเฉลี่ย 2.25 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 2.00 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
มีจำนวนสาขาน้อย	2.98 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	2.99 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาขานาน	2.96 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 2.99 มีจำนวนสาขาน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.98 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ , ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 3.11 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.92 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.94 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.91 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.88 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.07 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.83 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.72 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวม ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ , มีจำนวนสาขาน้อย , มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ ส่วนปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคาร ออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	2.95 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม ในช่วงเวลาพิเศษ	2.96 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ มีน้อย	2.92 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	1.75 (น้อย)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	1.92 (น้อย)	2.89 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.96 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.95 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.97 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 - 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ , การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านพนักงาน	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	3.07 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.92 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้และ ความสามารถ	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.90 (ปานกลาง)
พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	2.99 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)
ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน	3.05 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.00 (น้อย)	2.81 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอ ภาค	2.93 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.20 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.07 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.05 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.99 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.96 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.90 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.88 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.75 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.74 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถของ มีค่าเฉลี่ย 2.86 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.82 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.77 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.97 พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถของ มีค่าเฉลี่ย 2.93 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน , ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน ,พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงานโดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.20 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน , พนักงานขาดความรู้และความสามารถ , พนักงานไม่น่าเชื่อถือ , พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.25 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารขาด เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.85 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.77 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	2.88 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	2.89 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.78 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.83 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.25 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.85 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง

อุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.70 ภายในธนาคาร ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.63 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.77 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้หนังพนัก และห้องน้ำ , ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.73 ธนาคารขาดอุปกรณ์ ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อายุ 51-60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.90 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ธนาคารขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย , ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัยและไม่สวยงาม , ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ , ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์ เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์ และ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า	2.90 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติ กรรม	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
การทำงานมีหลายขั้นตอนและมี ความผิดพลาดบ่อย	2.92 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.25 (น้อย)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.97 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.93 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 31 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.99 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.98 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.97 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 41 - 50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.02 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.00 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.95 การทำงานมีหลายขั้นตอน มีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 51 – 60 ปี ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.14 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.93 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ,เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม และ การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.75 ส่วนปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	3.12 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.18 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	2.98 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	2.89 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านพนักงาน	2.97 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	2.77 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
ปัญหาด้าน กระบวนการ ให้บริการ	2.94 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.18 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.98 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 2.89 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ ธนาคารให้ไม่ตรงกับ ความต้องการ	3.10 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อน ชำระสั้น	3.31 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการ ค้ำประกันมาก	3.24 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ	3.26 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีบริการไม่ครบวงจร	2.94 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมใน ส่วนของค่าใช้จ่าย อื่นๆ	2.93 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้
ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งในรายละเอียด
พบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย
3.31 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.26 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มี
ค่าเฉลี่ย 3.24 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีบริการไม่ครบ
วงจร มีค่าเฉลี่ย 2.94 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน
ผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้
ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 วงเงิน
สินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.96 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มี

ค่าเฉลี่ย 2.95 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.90 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.75 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.79 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ , ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 2.76 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.70 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 2.64 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น , การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.28 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.21 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.02 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.29 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.05 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.90 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.19 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.16 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น และ ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง	3.31 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าประกันอัคคีภัยสูง	3.31 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้สูง	3.22 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการ ประเมินหลักทรัพย์ ประกันแพ่ง	3.09 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืน ก่อนกำหนดสูง	3.12 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อน ต้องงวดมาก	3.07 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้
ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า
ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าประกันอัคคีภัยสูง มี
ค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนด
สูง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.09 จำนวนเงินที่
ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน
ราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้
ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าธรรมเนียมในการจัดการ
ให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.00 จำนวนเงิน

ที่ผ่อนต่อวงมมาก มีค่าเฉลี่ย 3.00 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงมมาก มีค่าเฉลี่ย 2.97 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 2.91 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.51 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.30 อัตราดอกเบี้ยสูง , ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.15 จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงมมาก มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคาโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.57 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงมมาก มีค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.42 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าประกันอัคคีภัยสูง , ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.19 จำนวนเงินที่ผ่อนต่อวงมมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ	3.00 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
มีจำนวนสาขาน้อย	2.97 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.90 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก/รอสาขานาน	2.99 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	2.94 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ, มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 2.99 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาขานาน มีค่าเฉลี่ย 2.93 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.76 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.85 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.76 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.96 ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ , มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ , ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 3.38 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.14 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.97 มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.90 มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 2.90 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	2.91 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	2.97 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย	2.79 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.89 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.91 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.84 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มี ค่าเฉลี่ย 2.88 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ไม่มีส่วนลด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอก สถานที่, การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้น ค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมใน ช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.19 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลา พิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.10 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 ไม่มี พนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านพนักงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาไม่ ชัดเจน	3.01 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้ และความสามารถ	2.93 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	2.97 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ความไม่มั่นใจ, ไม่มี มนุษย์สัมพันธ์และ มารยาทไม่ดีของ พนักงาน	3.03 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าไม่เสมอภาค	2.91 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่มั่นใจ ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.03 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.01 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.97 พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.93 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.81 พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.79 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ , พนักงาน

ให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.69 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 2.97 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.88 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.82 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.76 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.00 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.00 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.96 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน , พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.14 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.86 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.94 พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ , พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.87 ความไม่มีน้ำใจไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.81 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้านด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000 บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.82 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.71 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อ และป้ายสัญลักษณ์	2.84 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ	2.84 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟหนังสือพิมพ์วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ	2.66 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.77 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท มีความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มี

ค่าเฉลี่ย 2.82 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.71 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.69 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม , ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.61 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.79 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม , ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.76 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.89 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.79 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัด

วางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้อื้อนั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.71 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.57 ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.10 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.87 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ แก้อื้อนั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 - 50,000 บาท	50,000บาท ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการ อนุมัติสินเชื่อล่าช้า	2.91 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติ กรรม	2.93 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
การทำงานมีหลาย ขั้นตอนและมีความ ผิดพลาดบ่อย	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขออนุมัติ สินเชื่อยุ่งยาก	2.96 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานมีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย , ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.96 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.93 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.93 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.89 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.83 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย, ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.97 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.91 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.13 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.11 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.09 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 40,001 - 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า, ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.95 เอกสารยุ่งยากซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.86 การทำงานมีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 50,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยากมีค่าเฉลี่ย 3.16 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.06 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.00 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

5.3 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 73 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหา	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	2.93 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านราคา	3.04 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	2.95 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านพนักงาน	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	2.78 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)
ปัญหาด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.95 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.04 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด , ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.95 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.92 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 3.07 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.93 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านพนักงาน ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียด พบว่าปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.26 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.96 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.88 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ปัญหาด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.64 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.58 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.57 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านพนักงาน , ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ ไม่ตรงกับความต้องการ	2.92 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระ สั้น	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
หลักประกัน/ภาระการค้ำ ประกันมาก	2.96 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
การประเมินราคา หลักประกันให้ต่ำ	3.01 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
มีบริการไม่ครบวงจร	2.83 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมใน ส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	2.88 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 74 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.00 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 2.96 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.88 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย

3.23 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.18 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.97 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.23 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.11 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.09 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.04 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.94 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.06 วงเงินสินเชื่อที่ธนาคารให้ไม่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.03 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.94 หลักประกัน/ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 2.81 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของการใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.61 มีบริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสินเชื่อบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านราคา	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
อัตราดอกเบี้ยสูง	3.13 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง	3.11 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการ จัดการให้กู้สูง	3.01 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกันแพง	3.05 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าปรับเงินกู้ชำระคืน ก่อนกำหนดสูง	2.93 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อน ต่องวดมาก	2.99 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งใน รายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.01 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.99 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.40 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ค่าประกันอสังหาริมทรัพย์สูง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.23 จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง , ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.34 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าประกันอัคคีภัยสูง , จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.21 ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 2.89, ค่าประกันอัคคีภัยสูง , ค่าปรับเงินกู้ชำระคืนก่อนกำหนดสูง , จำนวนเงินที่ผ่อนต่องวดมาก มีค่าเฉลี่ย 2.81 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง 2.72 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ	2.75 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
มีจำนวนสาขาน้อย	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ	3.12 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน	2.95 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 และในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.12, ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.95, มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92, การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.86 และทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.23, ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.09, ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.97, มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.08, ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.98, ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.96, มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาย่อยมีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ไม่ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 2.83, มีบริเวณที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 2.78, ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.75, มีจำนวนสาขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.72 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาย่อย มีค่าเฉลี่ย 2.64 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่	2.92 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ	2.88 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย	2.97 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.97 ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.01 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.90 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.94, ไม่มีส่วนลด หรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีพนักงานธนาคารออกไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.67 ไม่มีส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วงเวลาพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 2.56 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.53 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านพนักงาน	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ไม่ชัดเจน	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
พนักงานขาดความรู้และ ความสามารถ	2.96 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
พนักงานไม่น่าเชื่อถือ	2.96 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ความไม่มีน้ำใจไม่มี มนุษยสัมพันธ์และ มารยาทไม่ดีของ พนักงาน	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
พนักงานให้บริการแก่ ลูกค้าไม่เสมอภาค	2.87 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 78 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ซึ่ง
ในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่มีน้ำใจ ไม่มี
มนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 พนักงาน ขาดความรู้และ
ความสามารถ, พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.96 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่
ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.95 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อย
ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
2.97 พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.91 พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอ

ภาค มีค่าเฉลี่ย 2.87 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงาน ขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.04, พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.92 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.91, พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.81 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงาน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.72 ความไม่มีน้ำใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และมารยาทไม่ดีของพนักงาน , พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.56 พนักงานขาดความรู้และความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.50 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.87 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.76 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม	2.82 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.72 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์	2.74 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	2.80 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	2.73 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพักและห้องน้ำ	2.71 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 79 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ธนาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.87 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.82 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.80 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.74 ภายในธนาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน/ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในอาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ , ภายในอาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.77 อาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.76 ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ ทันสมัย และไม่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.89 ภายในอาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัดวาง อุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ , ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ , อาคารขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.85 ภายในอาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มี ค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ โดยรวมในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.42 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในอาคารขาดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำ ดื่ม ชา กาแฟ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ เก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ ส่วน ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ ภายในอาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่น การจัด วางอุปกรณ์เอกสารการขอสินเชื่อและป้ายสัญลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 2.47 อาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.44 ภายในอาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย และไม่ สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 2.39 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเอกชน/ ห้างร้าน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า	2.92 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
เอกสาร ยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำ นิติกรรม	2.96 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
การทำงานมีหลายขั้นตอนและมี ความผิดพลาดบ่อย	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก	2.99 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.99 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.96 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.95 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน/ห้างร้าน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.05 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.03 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อนในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.00 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.09 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.08 การทำงานมีหลายขั้นตอนและมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.58 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.53 การทำงานมีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ปัญหาในการเลือกใช้บริการสินเชื่อ กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน จังหวัดชุมพร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน ผลกระทบ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านผลกระทบ	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคาร ให้แก่ลูกค้าไม่ตรง	3.04 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
หลักประกัน / การการค้ำประกัน มาก	3.03 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
การประเมินราคาหลักประกันให้ ต่ำ	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
บริการไม่ครบวงจร	2.84 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	2.77 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.97 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลกระทบ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.07 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง มี

ค่าเฉลี่ย 3.04 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.03 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.84 และไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทผู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมาคือ หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.25 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง มีค่าเฉลี่ย 3.21 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 2.99 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาผู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง มีค่าเฉลี่ย 3.26 รองลงมาคือ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.15 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.07 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.04 และไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.06 หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 2.92 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.86 และระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น บริการไม่ครบวงจร เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.38 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.23 บริการไม่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย 3.08 และไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ หลักประกัน / ภาระการค้ำประกันมาก มีค่าเฉลี่ย 3.28 การประเมินราคาหลักประกันให้ต่ำ มีค่าเฉลี่ย 3.20 ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น มีค่าเฉลี่ย 3.13 วงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ธนาคารให้แก่ลูกค้าไม่ตรง มีค่าเฉลี่ย 3.03 บริการไม่ครบวงจร และไม่มีวงเงินกู้เพิ่มเติมในส่วนของค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านราคา จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านราคา	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราดอกเบี้ยสูง	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าประกันอัตรากำแพงสูง	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง	3.15 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าใช้จ่ายในการประเมิน หลักทรัพย์ประกันแพง	3.10 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง	3.04 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก	3.01 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

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

อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.15 ค่าประกันอัตรากำแพงสูง ค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพง มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.04 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.01

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.45 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.40 จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง ค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.26 และมีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.30 อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 3.26 และค่าประกันอัคคีภัยสูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง จำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.97 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 2.94 และค่าประกันอัคคีภัยสูง ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยสูง ค่าประกันอัคคีภัยสูง เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.54 มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการจัดการให้กู้สูง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าใช้จ่ายในการประเมินหลักทรัพย์ประกันแพ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.31 อัตราดอกเบี้ยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.30 ค่าประกันอัคคีภัยสูง มีค่าเฉลี่ย 3.20 มีค่าปรับชำระหนี้ก่อนกำหนดสูง มีค่าเฉลี่ย 3.18 และจำนวนเงินที่ผ่อนต้องงวดมาก มีค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ คำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการ เดินทาง	2.93 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย	2.91 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถคับแคบ	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสาย นาน	2.96 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมี ปัญหาบ่อย	2.82 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 83 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อ
ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.94 ซึ่งในรายละเอียด
พบว่าปัญหาบ่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถคับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.11
ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.93 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย
2.91 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการ
จัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาบ่อยที่ให้
ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.27 สถานที่

จอตกรถดับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.19 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 สถานที่จอตกรถดับแคบ ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.07 จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.00 และการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนึ่งสี่ค่าประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ คือ สถานที่จอตกรถดับแคบ มีค่าเฉลี่ย 2.83 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 2.75 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.67 และทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.61

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอตกรถดับแคบ มีค่าเฉลี่ย 3.54 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.15 และจำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.08

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอตกรถดับแคบ จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก / รอสายนาน มีค่าเฉลี่ย 3.13 ทำเลที่ตั้งอยู่ไม่สะดวกในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.92

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้อีกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้อีกเงิน	หนังสือ ค้ำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มี พนักงานธนาคารไปแนะนำ บริการนอกสถานที่	2.91 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
ไม่มี ส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้น ค่าธรรมเนียมในช่วง	2.94 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่าน สื่อต่าง ๆ มีน้อย	2.86 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ กู้อีกเงิน และตัวสัญญากู้อีกเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90, 2.90, 2.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ไม่มี ส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วง มีค่าเฉลี่ย 2.94, 3.04 ไม่มี พนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.91, 2.96 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.86, 2.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกันให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ไม่มี ส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.72 ไม่มีพนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินค้าต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.18 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหา ย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มี ส่วนลดหรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียม ในช่วง มีค่าเฉลี่ย 3.31 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.23 และไม่มี พนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินค้าอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาที่ย่อยที่ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ มีน้อย มี ค่าเฉลี่ย 2.80 ไม่มี พนักงานธนาคารไปแนะนำบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ไม่มี ส่วนลด หรือไม่มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมในช่วง มีค่าเฉลี่ย 2.79

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านบุคลากร	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ คำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานให้คำแนะนำและ คำปรึกษา ไม่ ชัดเจน	2.88 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
พนักงาน ขาดความรู้ ความสามารถ	2.88 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
พนักงาน ไม่น่าเชื่อถือ	2.77 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
พนักงาน ไม่มีน้ำใจ , มารยาทไม่ดี และ	2.76 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
พนักงาน ให้บริการลูกค้า ไม่เสมอ ภาค	2.77 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)

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

อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน พนักงาน ขาดความรู้ ความสามารถ เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.88 พนักงาน ไม่น่าเชื่อถือ พนักงาน ให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.77 และพนักงาน ไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงาน ขาดความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.22 พนักงาน ไม่น่าเชื่อถือ

มีค่าเฉลี่ย 3.21 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.16 พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.15 และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาคู่เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 3.15 พนักงานไม่น่าเชื่อถือ พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.96 พนักงานขาดความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.93 และพนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนึ่งคือค่าประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.92 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.81 พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.78 และพนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน พนักงานไม่มีน้ำใจ , มารยาทไม่ดี เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.92 และพนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษา ไม่ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 2.93 พนักงานไม่มีน้ำใจ มารยาทไม่ดี เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.89 พนักงานให้บริการลูกค้า ไม่เสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 2.84 พนักงานขาดความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 2.74 และพนักงานไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.72

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	ผู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา ผู้เงิน	หนังสือ คำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	2.71 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย	2.66 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง	2.74 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคารไม่น่าเชื่อถือ	2.64 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น	2.70 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.69 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 2.74 ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.71 ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.70 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.66 และชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.64

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทผู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย

3.10 ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.07 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.01 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 และภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญาู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.11 ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.07 ภายในธนาคารขาด สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.00 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.89 และภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 2.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.81 และธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.15 และภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่ออื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ภายในธนาคารขาดความเป็นระเบียบ เช่นการจัดวาง ค่าเฉลี่ย 2.80 ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของธนาคาร ไม่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 2.85 ภายในธนาคารมีบรรยากาศที่ไม่ดี ตกแต่งไม่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.80 ธนาคารขาดเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 2.79 ภายในธนาคาร ขาด สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.72

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญา กู้เงิน	หนังสือ คำ ประกัน	สินเชื่อ ด้านต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อ ล่าช้า	2.96 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)
เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำ นิติกรรม	2.96 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การทำงาน มีหลายขั้นตอน และมี ความผิดพลาดบ่อย	2.85 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก	2.91 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.92 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 2.96 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.91 และการทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทกู้เบิกเงินเกินบัญชีให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.26 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.22 การทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 และการให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทตัวสัญญากู้เงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน กระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.37 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.33 และการทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทหนังสือค้ำประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน กระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.94 การทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.92 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 2.86 และ เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน กระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.54 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 3.31 และการทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.23

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาด้าน กระบวนการ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าปัญหาย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงาน มีหลายขั้นตอน และมีความผิดพลาดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 2.98 เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม มีค่าเฉลี่ย 2.97 การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.95 ขั้นตอนการขออนุมัติสินเชื่อยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบในต่อการใช้บริการสินเชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทสินเชื่อ

ปัญหาส่วนประสม การตลาด	ประเภทสินเชื่อ					
	เงินกู้	กู้เบิกเงิน เกินบัญชี	ตัวสัญญากู้ เงิน	หนังสือค้ำ ประกัน	สินเชื่อต่าง ประเทศ	อื่นๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.97 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านราคา	3.10 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	2.94 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	2.90 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านพนักงาน	2.81 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	2.69 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	2.92 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด, 3.50-4.49 = มาก, 2.50-3.49 = ปานกลาง, 1.50-2.49 = น้อย, 1.00-1.49 = น้อยที่สุด
อื่นๆ คือสินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่อยู่อาศัย

จากตารางที่ 88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อเป็นเงินกู้ ให้ความสำคัญ
ต่อต่อปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย
3.10 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.97 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัจจัย
ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.90 ปัจจัย
ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.81 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อกู้เบิกเงินเกินบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.34 ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ปัจจัยด้าน พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.17 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.14 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มี ค่าเฉลี่ย 3.03 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อดำเนินบัญชีเงิน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.07 ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.09 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.99 ปัจจัยด้านพนักงาน มี ค่าเฉลี่ย 2.96 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อนั่งโต๊ะประกัน ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.94 ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.87 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.82 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.79 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 2.69 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.69

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านต่างประเทศ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37 ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.18 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ปัจจัยด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 2.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสินเชื่อด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัญหาปัจจัย ส่วน ประสมการตลาดบริการ ในระดับปานกลาง ได้แก่ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.27 ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.10 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.05 ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.84 ปัจจัยด้านพนักงานมี ค่าเฉลี่ย 2.82 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.79